

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Институт транспорта, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Ректор д.э.н., проф.
Шамин А.Е.
«29» мая 2023 г.

**Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования – бакалавриат**

**Направление подготовки
43.03.01 Сервис
профиль: социально-культурный сервис**

Воротынец
2023

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

ОПОП принята на заседании кафедры «Сервис»

протокол № 6 от 27.04.2023

заведующий кафедрой «Сервис» к.п.н. Ильичева Е. В.

ОПОП рассмотрена на заседании учебно-методического совета

протокол № 7 от 04.05.2023

Одобрено: Ученым советом ГБОУ ВО НГУЭУ

протокол № 4 от 29.05.2023

Согласовано:

Директор института транспорта, сервиса и туризма

к.т.н. Ильичев В. В.

Представители работодателей:

Директор МБУ ДО ДООЦ «Волжекий берег» Назарова М.А.

Директор МБУК «Воротынский краеведческий музей" Григорьева А.Г.

Директор доп. офиса ООО «Евразия тур» Цыбина И.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	
1.1. Основная профессиональная образовательная программа (определение).....	5
1.2. Нормативно-правовая база разработки программы бакалавриата.....	5
1.3. Общая характеристика программы бакалавриата.....	5
1.4. Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения программы бакалавриата..	6
2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ, ОСВОИВШИХ ПРОГРАММУ БАКАЛАВРИАТА	
2.1. Область профессиональной деятельности выпускников.....	6
2.2. Объекты профессиональной деятельности выпускников.....	6
2.3. Типы задач профессиональной деятельности выпускников.....	7
2.4. Задачи профессиональной деятельности выпускников.....	7
2.5. Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС	8
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА	
3.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения.....	8
3.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения	11
3.3. Обязательные профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения	12
3.4. Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения	15
4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП	
4.1. Календарный учебный график	17
4.2. Рабочий учебный план.....	17
4.3. Матрица компетенций по направлению подготовки.....	18
4.4. Рабочие программы учебных дисциплин	18
4.5. Рабочие программы практик и организация научно-исследовательской работы студентов	18
4.6. Рабочая программа воспитания	18
4.7. Календарный план воспитательной работы.....	18
5. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА	
5.1. Кадровое обеспечение.....	18
5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.....	19
5.3. Материально-техническое обеспечение.....	22
6. ХАРАКТЕРИСТИКИ СРЕДЫ ВУЗА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО- ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКОВ.....	22
7. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА	

ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	24
7.2. Государственная итоговая аттестация выпускников ОПОП.....	25
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	26
Приложение 1 Календарный учебный график	
Приложение 2 Учебный план	
Приложение 3 Матрица соответствия требуемых компетенций и формирующих их составных частей ОПОП	
Приложение 4 – Рабочие программы дисциплин заочной формы обучения	
Приложение 5 – Рабочая программа Государственной итоговой аттестации	
Приложение 6 – Рабочие программы практик заочной формы обучения	
Приложение 7 – Рабочая программа воспитания	
Приложение 8 - Календарный план воспитательной работы	
Приложение 9 – Объем практической подготовки	
Приложение 10 – Материально-техническое обеспечение	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основная профессиональная образовательная программа (определение)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования (далее – ОПОП ВО) – программа бакалавриата, реализуемая в ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (далее НГИЭУ) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль - социально-культурный сервис), представляет собой совокупность обязательных требований при реализации ОПОП, разработанных на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» с учетом требований рынка труда.

Программа бакалавриата включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных дисциплин, фонды оценочных средств, а также программы учебных и производственных практик, программу государственной итоговой аттестации, матрицу компетенций, календарный учебный график.

1.2. Нормативно-правовая база разработки программы бакалавриата

Нормативно-правовую базу разработки ОПОП ВО составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в редакции от 17.02.2023);

- Приказ Минобрнауки России от 6 апреля 2021 г. N 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (в ред. Приказа Минобрнауки РФ от 02.03.2023 N 244);

- ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 514 с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.;

- Профессиональные стандарты: Официант/бармен, утвержденный приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 09.03.2022 № 115н; Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 07.05.15 г. № 282н; Экскурсовод (гид), утвержденный приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 24.12.21 г. № 913н;

- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29.06. 2015 г. № 636 (с изменениями на 27 марта 2020 года);

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, утвержденное приказом Минобрнауки России от 27.11.2015 г. № 1383;

- Устав ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет», утвержденный Министерством образования Нижегородской области 29.12.2014 с изменениями;

- Другие нормативно-методические документы ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет».

1.3. Общая характеристика программы бакалавриата

1.3.1. Цель (миссия) программы бакалавриата

Назначение ОПОП заключается в определении требований к результатам образования, показывает, как эти цели могут быть достигнуты к определенным срокам и на основе задаваемых индикаторов позволяет контролировать процесс достижения целей.

Целью данной образовательной программы является подготовка высококомпетентных выпускников, востребованных в сфере сервиса.

Основными задачами подготовки по программе являются:

– формирование универсальных компетенций (УК) выпускников (компетенций социального взаимодействия, самоорганизации и самоуправления, системнодеятельностного характера), реализация компетентностного подхода при формировании универсальных компетенций

выпускников обеспечивается сочетанием учебной и внеучебной работы, формированием социокультурной среды, необходимой для всестороннего развития личности;

– формирование общепрофессиональных компетенций (ОПК) выпускников, необходимых для успешного решения профессиональных, научно-исследовательских, творческих и практических задач в области сервиса;

– формирование профессиональных компетенций (ПК) выпускников, способствующих профессиональному и личностному росту, обеспечивающих проектирование бакалаврами дальнейшего образовательного маршрута и планирования профессиональной карьеры, направленной на достижение академической мобильности и конкурентоспособности на рынке труда.

Обучение по данной образовательной программе ориентировано в основном на удовлетворение потребностей в высококвалифицированных кадрах рынка труда Нижегородской области.

1.3.2. Срок получения образования по программе бакалавриата

в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, составляет 4 года;

в заочной форме обучения увеличивается на 1 год по сравнению со сроком получения образования по очной форме обучения;

при обучении по индивидуальному учебному плану инвалидов и лиц с ОВЗ может быть увеличен по их заявлению не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения.

1.3.3. Трудоемкость программы бакалавриата

Объем программы бакалавриата составляет 240 зачетных единиц (далее – з.е.) вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации программы бакалавриата с использованием сетевой формы, реализации программы бакалавриата по индивидуальному учебному плану.

Объем программы бакалавриата, реализуемой за один учебный год, составляет не более 70 з.е. вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации программы бакалавриата с использованием сетевой формы, реализации программы бакалавриата по индивидуальному учебному плану (за исключением ускоренного обучения), а при ускоренном обучении – не более 80 з.е.

1.3.4. Практическая подготовка в рамках реализации программы бакалавриата

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации учебных дисциплин и практик, предусмотренных учебным планом. Объем практической подготовки при реализации компонентов образовательной программы указан в *Приложении № 13*.

1.4. Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения программы бакалавриата

Для освоения программы бакалавриата абитуриент должен иметь документ государственного образца о среднем общем образовании, среднем или высшем профессиональном образовании, а также документ о начальном профессиональном образовании, если в нем есть запись о получении среднего общего образования.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ, ОСВОИВШИХ ПРОГРАММУ БАКАЛАВРИАТА

2.1. Область профессиональной деятельности выпускников

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 33 Сервис, оказание услуг населению;
- 04 Культура и искусство.

2.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника

Основными объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
- организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности;
- потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы.

2.3. Типы задач профессиональной деятельности выпускников

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

- сервисный;
- организационно-управленческий;
- исследовательский.

2.4. Задачи профессиональной деятельности выпускников

Область профессиональной деятельности (по реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности
33 Сервис, оказание услуг населению	Сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений	- Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; - организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; - технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности; - потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; - первичные трудовые коллективы.
	Организационно-управленческий	- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса	
	Исследовательский	- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной	

		деятельности; - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса	
04 Культура и искусство	Сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - формирование и развитие клиентурных отношений	- Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; - организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
	Организационно-управленческий	- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей	- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности;
	Исследовательский	- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности.	- потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; - первичные трудовые коллективы.

2.5. Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС

ПС Официант/бармен, регистрационный номер 68146, утвержден приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 09.03.2022 № 115н;

ПС Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, регистрационный номер 467, утвержден приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 07.05.15 г. № 282н;

ПС Экскурсовод (гид), регистрационный номер 67083, утвержден приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 24.12.21 г. № 913н.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

3.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикаторов достижения универсальной компетенции
--	--	---

Системное и критическое мышление	УК-1 способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-1 _{УК-1} Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. ИД-2 _{УК-1} Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИД-3 _{УК-1} рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки.
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-1 _{УК-2} определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы решения и оценивает их с точки зрения соответствия цели проекта. ИД-2 _{УК-2} планирует и реализует задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм. ИД-3 _{УК-2} представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 _{УК-3} определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИД-2 _{УК-3} анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, с учетом этого строит продуктивное взаимодействие. ИД-3 _{УК-3} осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном языке	ИД-1 _{УК-4} выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИД-2 _{УК-4} ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем. ИД-3 _{УК-4} ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный.
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1 _{УК-5} Интерпретирует происходящие социальные явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ИД-2 _{УК-5} Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий.

Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровье-сбережение)	УК-6 способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов самообразования в течение всей жизни	ИД-1 _{УК-6} использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей. ИД-2 _{УК-6} выстраивает и реализовывает траекторию собственного профессионального роста.
	УК-7. Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ИД-1 _{УК-7} выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности. ИД-2 _{УК-7} планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности. ИД-3 _{УК-7} соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	ИД-1 _{УК-8} анализирует и идентифицирует опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности. ИД-2 _{УК-8} выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций. ИД-3 _{УК-8} разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИД-1 _{УК-9} Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике. ИД-2 _{УК-10} Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.
Гражданская позиция	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	ИД-1 _{УК-10} Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией, проявлениям экстремизма, терроризма, в различных областях жизнедеятельности. ИД-1 _{УК-10} Организует мероприятия, обеспечивающие формирование нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению в обществе. ИД-1 _{УК-10} Соблюдает правила общественного и профессионального взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма,

		терроризма, коррупционному поведению.
--	--	---------------------------------------

3.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикаторов достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-1 _{ОПК-1} Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
		ИД-2 _{ОПК-1} Осуществляет поиск, внедряет и использует технологические новации и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности.
Управление	ОПК-2 способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-1 _{ОПК-2} Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
		ИД-2 _{ОПК-2} Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
		ИД-3 _{ОПК-2} Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.
Качество	ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1 _{ОПК-3} Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ИД-2 _{ОПК-3} Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
		ИД-3 _{ОПК-3} Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
Маркетинг	ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-1 _{ОПК-4} Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
		ИД-2 _{ОПК-4} Использует основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.
		ИД-3 _{ОПК-4} Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
Экономика	ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной	ИД-1 _{ОПК-5} Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.
		ИД-2 _{ОПК-5} Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

	деятельности	
Право	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИД-1 _{ОПК-6} Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.
		ИД-2 _{ОПК-6} Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.
		ИД-3 _{ОПК-6} Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.
		ИД-4 _{ОПК-6} Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
Безопасность обслуживания	ОПК-7 способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-1 _{ОПК-7} Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.
		ИД-2 _{ОПК-7} Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИД-1 _{ОПК-8} Понимает принципы работы современных информационных технологий. ИД-2 _{ОПК-8} Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности.

3.3. Обязательные профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Задача ПД	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикаторов достижения профессиональной компетенции	Основание
<i>Тип задач профессиональной деятельности: сервисный</i>				

<p>- Осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиент-ориентированных технологий;</p> <p>- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;</p> <p>- формирование и развитие клиентурных отношений</p>	<p>- Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p> <p>- организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</p> <p>- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности;</p> <p>- потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности;</p> <p>- первичные трудовые коллективы.</p>	<p>ПКО-1 способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ИД-1_{ПКО-1} Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.</p> <p>ИД-2_{ПКО-1} Участвует в разработке системы клиентских отношений.</p> <p>ИД-3_{ПКО-1} Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.</p>	<p>ПС Официант/ бармен, ПС Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц, ПС Экскурсовод (гид)</p>
<p><i>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</i></p>				

<p>- Участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса;</p> <p>- выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений;</p> <p>- организация контактной зоны для обслуживания потребителей;</p> <p>- оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса</p>	<p>- Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p> <p>- организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</p> <p>- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности;</p> <p>- потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности;</p> <p>- первичные трудовые коллективы.</p>	<p>ПКО-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>ИД-1_{ПКО-2} формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение.</p> <p>ИД-2_{ПКО-2} Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.</p> <p>ИД-3_{ПКО-2} Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>	<p>ПС Официант/ бармен, ПС Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, ПС Экскурсовод (гид)</p>
<p><i>Тип задач профессиональной деятельности: исследовательский</i></p>				

<p>- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности; - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса</p>	<p>- Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; - организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; - технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности; - потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; - первичные трудовые коллективы.</p>	<p>ПКО-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ИД-1_{ПКО-5} Способен использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. ИД-2_{ПКО-5} Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. ИД-3_{ПКО-5} Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.</p>	<p>Анализ опыта. ПС Официант/бармен, ПС Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, ПС Экскурсовод (гид)</p>
--	---	--	---	---

3.4. Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Задача ПД	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикаторов достижения профессиональной компетенции	Основание
<i>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</i>				
<p>- Участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания,</p>	<p>- Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; - организации</p>	<p>ПК-1 Способен к управлению процессам обслуживания потребителей организаций питания</p>	<p>ИД-1_{ПК-1} Планирует процессы обслуживания потребителей организаций питания. ИД-2_{ПК-1} Организует и координирует процессы обслуживания потребителей организаций питания.</p>	<p>ПС Официант/бармен</p>

развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса	сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; - технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности; - потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; - первичные трудовые коллективы.		ИД-3 _{ПК-1} Контролирует работы и оценивает результаты процессов обслуживания потребителей организаций питания.	
		ПК-2 Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ИД-1 _{ПК-2} Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. ИД-2 _{ПК-2} Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами. ИД-3 _{ПК-2} Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	ПС Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц
<i>Тип задач профессиональной деятельности: сервисный</i>				
- Осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиент-ориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений	- Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; - организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; - технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы,	ПК-3 Способен разрабатывать и проводить экскурсии	ИД-1 _{ПК-3} Разработка экскурсий. ИД-2 _{ПК-3} Проведение экскурсий.	
		ПК-4 Способен организовывать досуг туристов	ИД-1 _{ПК-4} Разработка туристских досуговых программ. ИД-2 _{ПК-4} Реализация туристских досуговых программ.	Анализ опыта. Требования работодателей

	участвующие в осуществлении сервисной деятельности; - потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности.			
--	--	--	--	--

4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» содержание и организация образовательного процесса при реализации программы бакалавриата регламентируется учебным планом; рабочими программами учебных дисциплин; материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся; программами учебных и производственных практик; годовым календарным учебным графиком, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

4.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график устанавливает последовательность и продолжительность реализации теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, итоговой государственной аттестации, каникул. График разрабатывается в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Календарный учебный график приведен в *приложении 1*.

4.2. Рабочий учебный план

В плане указывается общая трудоемкость дисциплин, модулей, практик в зачетных единицах, а также формы промежуточной аттестации, трудоемкость каждого учебного курса, дисциплины указывается в академических часах и в зачетных единицах.

Учебный план приведен в *приложении 2*.

Программа бакалавриата по направлению подготовки 43.02.01 Сервис в соответствии с требованиями ФГОС ВО состоит из следующих блоков:

Блок 1 "Дисциплины (модули)";

Блок 2 "Практика", в который входят учебная и производственная практики;

Блок 3 "Государственная итоговая аттестация", в который входят выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

В рамках программы бакалавриата выделена обязательная часть и часть, формируемая участниками образовательных отношений.

К обязательной части программы бакалавриата относятся дисциплины (модули) и практики, обеспечивающие формирование общепрофессиональных (ОПК), а также профессиональных компетенций, установленных ПООП в качестве обязательных (ПКО). В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.02.01 «Сервис» дисциплины по философии, истории, иностранному языку, безопасности жизнедеятельности реализуются в рамках обязательной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" программы бакалавриата.

Общая трудоемкость дисциплины составляет не менее 3 зачетных единиц.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в рамках:

- обязательной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" программы бакалавриата в объеме 2 з.е.;

- элективных дисциплин (модулей) в объеме 328 академических часов в очной форме обучения, которые являются обязательными для освоения, в зачетные единицы не переводятся и в объем программы бакалавриата не включаются.

Объем обязательной части, без учета объема ГИА, составляет более 45 % общего объема программы бакалавриата.

Факультативные дисциплины объемом 9 з.е. в суммарную нагрузку (240 з.е.) не включаются.

Часть, формируемая участниками образовательных отношений, включает в себя два блока дисциплин:

- дисциплины по выбору – дисциплины, направленные на формирование профессиональных компетенций (ПК), установленных образовательной организацией самостоятельно;

- дисциплины в соответствии с выбранными видами деятельности- дисциплины, направленные на формирование профессиональных компетенций в соответствии с выбранными типами задач (видами деятельности).

4.3. Матрица компетенций

Матрица соответствия требуемых компетенций и формирующих их составных частей ОПОП по направлению подготовки 43.02.01 «Сервис» представлена в *приложении 3*.

4.4. Рабочие программы учебных дисциплин

Программы всех дисциплин, предусмотренных ФГОС ВО и учебными планами по направлению подготовки 43.02.01 Сервис, и ГИА разработаны в полном объеме. Для очной формы обучения рабочие программы приводятся в *приложении 6*, а для заочной формы – в *приложении 7*. Аннотации рабочих программ дисциплин приведены в *приложении 4*.

4.5. Рабочие программы практик и организация научно-исследовательской работы студентов

В Блок 2 "Практика" входят учебная и производственная практики.

Типы учебной практики: ознакомительная практика; исследовательская практика.

Типы производственной практики: организационно-управленческая практика; сервисная практика; исследовательская работа; преддипломная практика.

Научно-исследовательская работа обучающихся является разделом практики.

Аннотации рабочих программ практик приводятся в *приложении 5*. Рабочие программы практик для очной формы обучения приводятся в *приложении 9*, для заочной формы – в *приложении 10*.

4.6. Рабочая программа воспитания

Рабочая программа воспитания представляет собой комплекс основных характеристик воспитательной работы, включающий: цель, задачи, основные направления воспитательной работы, возможные формы, средства и методы воспитания, подходы к индивидуализации содержания воспитания с учетом особенностей обучающихся. Рабочая программа воспитания является составной частью программы подготовки специалистов среднего звена и представлена в *Приложении 11*.

4.7. Календарный план воспитательной работы

Календарный план воспитательной работы составлен с целью конкретизации форм и видов воспитательных мероприятий, проводимых в НГИЭУ на весь период освоения ППСЗ. Календарный план воспитательной работы разделен на модули, которые отражают направления воспитательной работы.

Календарный план воспитательной работы содержит перечень событий и мероприятий воспитательной направленности, которые организуются и проводятся университетом или в которых университет принимает участие, в соответствии с основными направлениями (модулями) воспитательной деятельности (деятельность студенческого самоуправления, научно-исследовательская деятельность, творческая деятельность, спортивная и здоровьесберегающая деятельность, волонтерская (добровольческая) деятельность, профессиональная деятельность, культурно-просветительская деятельность). Календарный план воспитательной работы представлен в *Приложении 12*.

5. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА

5.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы бакалавриата обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на иных условиях. Кадровые условия реализации образовательной программы соответствуют требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.02.01 «Сервис» (уровень бакалавриата).

Квалификация педагогических работников организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе "Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования", утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. N 1н, и(или) в профессиональных стандартах, указанных в п. 2.5.

Не менее 70 % численности педагогических работников, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям) ведут научную, учебно-методическую и(или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемых дисциплин.

Не менее 10 % численности педагогических работников, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям) являются руководителями и(или) работниками иных организаций, осуществляющими трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники(имеющие стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет).

Не менее 60 % численности педагогических работников, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям) имеют ученую степень и(или) ученое звание

5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Учебно-методическая обеспеченность образовательной программы составляет 100 %.

Учебно-методическое обеспечение ОПОП включает в себя: рабочие программы дисциплин, рабочие программы практик, программу итоговой аттестации, фонды оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации, и практик, методические материалы для практических (семинарских), лабораторных занятий и самостоятельной работы студентов.

С целью реализации компетентностного подхода по каждой дисциплине, включенной в учебный план, предусмотрена практическая подготовка.

При проведении учебных занятий рабочими программами дисциплин предусмотрено развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных с учетом региональных особенностей и потребностей работодателей).

В образовательной организации сформирована электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), отвечающая требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.02.01 «Сервис» (уровень бакалавриата). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде организации из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) организации обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин, практик;

- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации программы бакалавриата с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий электронная информационно-образовательная среда вуза дополнительно может обеспечивать: фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата; проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий; взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет". Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

Имеются 3 компьютерных класса с выходом в "Интернет" и установленным бесплатным программным обеспечением: Архиватор 7-Zip, Adobe Reader, Яндекс Браузер, Антивирус - 360 Total Security.

В учебном процессе используется следующее лицензионное программное обеспечение:

- система бизнес-моделирования Business Studio 4.2® Enterprise (4.2.7129), предоставленная на безвозмездной основе для использования в учебных целях ГК «Современные технологии управления»;

- MOVAVI ВИДЕОРЕДАКТОР 15 SE ACADEMIC EDITION и MOVAVI ФОТОРЕДАКТОР 5, предоставленные бесплатно компанией Movavi.

В образовательном процессе могут использоваться демоверсии необходимых для реализации ОПОП компьютерных программ.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин и подлежит обновлению (при необходимости).

В учебном процессе используются следующие информационные технологии:

1. Онлайн версия справочно-правовой системы «Консультант Плюс».
2. Электронные учебники по дисциплинам.
3. Windows 7 Professional, Microsoft Office 2007 Standard.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам). Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Источниками комплектования библиотеки являются: ООО «Образовательно-издательский центр «Академия», ООО «Издательство «КНОРУС», ООО «Издательский центр ЮРАЙТ-Запад», ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», ООО научно-техническое издательство «Горячая линия-Телеком», ООО «Питер Пресс», ООО «Издательство Альянс», ЗАО «Издательский дом МЭИ», ООО «Издательский центр ЮРАЙТ», ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА», ООО «Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», ООО «Издательство Лань», ООО «Торговый дом «Феникс», ООО «Тонкие наукоемкие технологии». Состав фонда систематически анализируется на предмет пополнения и обновления. Финансирование библиотеки достаточное, осуществляется за счет бюджетных и внебюджетных средств университета. Единый библиотечный фонд формируется в соответствии с учебными планами и образовательными программами, картотеккой книгообеспеченности учебного процесса, тематическим планом комплектования и информационными запросами читателей.

Библиотека приобретает отечественные издания учебной, научной, справочной литературы, аудиовизуальные и электронные документы, подписывается на периодические издания по профилю образовательных программ в печатном и электронном виде.

Библиотека располагает как традиционными каталогами и картотеками на печатных носителях, так и электронным каталогом, среди них:

- Электронный каталог в программе «1С: Библиотека ПРОФ» ведется и редактируется с 2006 г., содержит 12716 записей и 62172 экземпляра.

- Алфавитный читательский каталог и систематический каталоги охватывают весь фонд, карточки с библиографическими записями расположены в системе библиотечно-библиографической классификации, ведутся и редактируются с 2006 г.

- Картотека «Научные труды ученых НГИЭУ» отражает все научные работы профессорско-преподавательского состава университета, включает описание монографий, статей, опубликованных в периодических изданиях, сборниках, тезисах докладов конференций и т.д., ведется и редактируется с 2006 г.

- Картотека периодические издания, ведется и редактируется с 2001 г.

- Краеведческая картотека, включает книги, альбомы, статьи из центральных и местных периодических изданий о Н. Новгороде, Нижегородском крае, его особенностях, общественной жизни и т.д., ведется и редактируется с 2006 г.

- Картотека «НГИЭУ на страницах печати», предназначена для информации читателей об изданиях, отражающих историю, научную и общественную жизнь Нижегородского государственного инженерно-экономического университета. В картотеке отражена литература, которая есть в фонде библиотеки, ведется и редактируется с 2006 г.

- Картотека «Проблемы высшей школы», Предназначена для информации профессорско-преподавательского состава вуза о новых изданиях по проблемам высшей школы. В картотеке отражены книги, статьи из журналов, сборников, газет по различным вопросам преподавания в вузе, учебно-воспитательной, научно-исследовательской работе студентов и т.д. В картотеке отражена литература, которая есть в фонде библиотеки. Расстановка карточек в пределах каждого деления – обратно хронологическая. Картотека ведется с 2008 года.

- Каталог авторефератов диссертаций, Основная функция каталога – информирование о том, имеется ли в библиотеке автореферат конкретного автора и какие авторефераты диссертации (кандидатской, докторской) данного автора имеются в библиотеке. Библиографические записи располагаются в алфавите фамилий авторов. Картотека образована в 2010 году.

Для пользователей открыт доступ к ЭБС «IPRbooks»; ЭБС «Юрайт»; ЭБС «НЭБ»; ЭБС «Лань»

Фонд периодики представлен отраслевыми изданиями, соответствующими профилю подготовки:

- Гостиница и ресторан: бизнес и управление (ежемесячный журнал);
- Гостиничное дело (ежемесячный журнал);
- Живописная Россия (ежемесячный журнал);
- Туризм (ежемесячный журнал).

Фонд периодики также комплектуется массовыми центральными и местными общественно-политическими изданиями:

- Вестник образования России (сборник приказов и инструкций Министерства образования и науки);

- Высшее образование сегодня (рецензируемое издание ВАК России в области педагогики, психологии и социологии);

- Профессиональное образование (включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий ВАК РФ);

- Человек и образование (входит в «Перечень российских рецензируемых научных журналов»);

- Наука и образование: хозяйство и экономика, предпринимательство; право и управление (включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов);

- Наука и жизнь (ежемесячный научно-популярный журнал).

Фонд научной литературы представлен периодическими научными изданиями по профилю образовательной программы:

- Современные проблемы сервиса и туризма (научно-практический журнал, включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий ВАК);
- Вопросы культурологии (издательство «Наука и культура»);
- Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса (включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов);
- Музей (ежемесячный журнал).

5.3. Материально-техническое обеспечение

Организация располагает на праве собственности необходимым материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы бакалавриата.

С учетом требований ФГОС ВО по данному направлению подготовки учебный процесс обеспечен материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом по направлению 43.02.01 «Сервис», и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренные программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности по ОПОП представлено в *приложении 14*.

6. ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДЫ ВУЗА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКОВ

Нижегородский государственный инженерно-экономический университет создан 27 декабря 2002 года. Учредитель университета – Правительство Нижегородской области, функции учредителя выполняет Министерство образования Нижегородской области. Университет включает в себя:

- институт экономики и управления;
- информационных технологий и систем связи;
- инженерный институт;
- институт транспорта сервиса и туризма;
- институт пищевых технологий и дизайна (филиал);
- институт дополнительного образования.

Университет ориентирован на удовлетворение потребностей в образовательных услугах жителей муниципальных районов и малых городов Нижегородской области. Обучение в НГИЭУ для студентов бесплатное. Ежегодно в университет поступает более 700 абитуриентов из большинства районов Нижегородской области и соседних регионов.

ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» является классическим университетом, имеющий свои исторические традиции образовательной и воспитательной деятельности. НГИЭУ располагает всеми необходимыми условиями и возможностями обеспечить общекультурные (социально-личностные) компетенции выпускников, что неоднократно подтверждалось при получении лицензии на ведение образовательной деятельности, а также успешными карьерными ростом и достижениями его выпускников.

Основные направления педагогической, воспитательной и научно-исследовательской деятельности университета, определяющие концепцию формирования среды вуза, обеспечивающей развитие социально-личностных компетенций, закреплены в его Уставе. Помимо Ученого совета университета по различным направлениям образования, кафедр, в университете существует ряд подразделений и общественных организаций, созданных для развития личности и управления социально-культурными процессами, способствующих укреплению нравственных, гражданских, патриотических и общекультурных качеств обучающихся.

К ним относятся:

Научная библиотека НГИЭУ, которая помимо своих прямых обязанностей обеспечивать учебный процесс необходимой учебной и методической литературой, ведёт большую культурно-просветительскую, научно-библиографическую и гражданско-патриотическую работу.

Первичная профсоюзная организация, которая призвана не только организовывать досуг студентов, но и способствовать выявлению и развитию их творческих способностей через участие в кружках по интересам, содействовать повышению квалификации кураторов студенческих групп, развитию творческой и организационной инициативы обучающихся, организации встреч с видными политиками, предпринимателями, учеными, деятелями искусства и т.п. Ее работа строится на соответствующих нормативных документах в тесном сотрудничестве с Комитетом молодежи НГИЭУ, Советом по воспитательной работе.

Воспитательная деятельность регламентируется нормативными документами основной целью, которых является социализация личности будущего конкурентоспособного специалиста с высшим профессиональным образованием, обладающего высокой культурой, интеллигентностью, социальной активностью, качествами гражданина-патриота.

Основные направления воспитательной деятельности: духовно-нравственное и культурное воспитание; гражданско-патриотическое и правовое воспитание; профессионально-трудовое воспитание; физическое воспитание и пропаганда здорового образа жизни; эстетическое воспитание; социально-психологическая поддержка студентов.

Дополнительное образование ГБОУ ВО НГИЭУ включает:

- 15 секций физкультурно-спортивной направленности (хоккей, баскетбол, степ-фитнес, волейбол, настольный теннис, футбол, мини-футбол, спортивные игры);

- военно-патриотический клуб,
- вокальный коллектив,
- танцевальный коллектив,
- 2 технических кружка,
- 4 кружка научной направленности,
- студенческое радио,
- студенческую редакцию.

Регулярно проводятся тематические выставки и мероприятия, фотовыставки, экскурсионные поездки, вечера отдыха, литературно-музыкальные и танцевальные вечера, тематические и поэтические конкурсы, творческие встречи с писателями и журналистами, «капустники», игры КВН, концертные программы к праздникам, театрализованное мероприятия. Студенты принимают участие в различных студенческих конкурсах и мероприятиях, спортивных соревнованиях, походах, областных тематических сменах на базе студенческих лагерей, Международном конгрессе студенческой молодёжи.

Для проживания иногородних студентов функционируют два благоустроенных общежития, в которых действуют клубы по интересам, с целью организации досуга студентов и привлечения их к активной деятельности.

На основании программы воспитательной деятельности в университете разработаны и утверждены планы воспитательной работы структурных подразделений, а также реализуются разнообразные проекты по различным направлениям воспитательной деятельности.

В целях решения важных вопросов жизнедеятельности студенческой молодежи, развития ее социальной активности, поддержки и реализации социальных инициатив, обеспечение

прав для обучающихся на участие в управлении образовательным процессом в университете и в каждом структурном подразделении созданы Студенческие советы.

В процессе участия в Школе студенческого актива, которая проводится два раза в год по разным программам, студенты приобретают лидерские компетенции, навыки работы с коллективом, умения руководителя, опыт проектной деятельности и самоуправления, развивают ораторские способности и др.

В Васильсурске функционирует многопрофильный учебно-оздоровительный центр молодежных инициатив на 50 мест, на базе которого круглогодично осуществляется учебный процесс и реализуется оздоровительная программа. В каникулярный период проводятся лидерские смены "Школы актива".

Развивается волонтерское движение по двум направлениям - работа с детьми, работа с пожилыми людьми, которое активно сотрудничают с детскими домами, СОШ, соцзащитой, домом престарелых, детским домом.

Студенческие отряды охраны правопорядка формируют у студентов опыт личной ответственности, неравнодушное отношение к происходящему в вузе.

Участие студентов в студенческих отрядах по различным направлениям воспитывает добросовестное отношение к труду, способствует формированию гражданской позиции, толерантности и милосердия, адаптации в рабочем коллективе, приобретению дополнительных рабочих специальностей.

Важную роль в воспитательном процессе играют традиционные массовые корпоративные мероприятия института.

В университете функционирует система морального и материального поощрения за достижения в учебе, активное участие в общественной жизни вуза, развитие социокультурной среды. Формами поощрения за достижения в учебе и внеучебной деятельности студентов являются:

- грамоты, дипломы, благодарности;
- повышенные и именные стипендии;
- медали, ордена и др.

7. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ

Качество образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе бакалавриата определяется в рамках системы внутренней оценки. В целях совершенствования программы бакалавриата при проведении регулярной внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе бакалавриата привлекаются работодатели, педагогические работники НГИЭУ и других вузов.

В рамках внутренней системы оценки качества образовательной деятельности по программе бакалавриата обучающимся предоставляется возможность оценивания условий, содержания, организации и качества образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик.

Оценка качества освоения обучающимися программы бакалавриата включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестацию обучающихся. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программе бакалавриата осуществляется в соответствии с Типовым положением о вузе, а также нормативными документами университета.

Реализация компетентностного подхода в ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, в т. ч. в сфере сервиса, психологических и иных тренингов) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы,

особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» составляет не менее 20 % аудиторных занятий.

7.1. Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ОПОП (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) созданы фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Эти фонды включают контрольные вопросы и типовые задания для практических занятий и лабораторных работ, зачетов и экзаменов, контрольные работы, примерную тематику курсовых и дипломных работ, тесты и методы контроля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

Фонды оценочных средств и конкретные формы и процедуры текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по каждой дисциплине содержатся в рабочих программах дисциплин и доводятся до сведения обучающихся в течение первых недель обучения.

7.2. Государственная итоговая аттестация выпускников ОПОП ВО

Государственная итоговая аттестация входит в обязательную часть ОПОП и осуществляется после освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы в полном объеме, включает в себя подготовку к процедуре защиты и защиту выпускной квалификационной работы (дипломной работы).

Государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы, соответствующей требованиям ФГОС высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Выполнение выпускной квалификационной работы имеет своей целью также:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических знаний по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) и применение этих знаний при решении конкретных практических задач;

- развитие навыков ведения самостоятельной работы, овладение методикой исследования при решении разрабатываемых в ВКР проблем и вопросов в соответствии с требованиями ФГОС высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

ВКР представляет собой выполненную обучающимися (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Совокупность компетенций, установленных программой бакалавриата, должна обеспечивать выпускнику способность осуществлять профессиональную деятельность не менее чем в одной области и (или) сфере профессиональной деятельности, установленной в соответствии с пунктом 2.1, и (или) решать задачи профессиональной деятельности не менее, чем одного типа, установленного в соответствии с пунктом 2.3 данной ОПОП.

Темы, по которым готовятся и защищаются выпускные квалификационные работы, определяются областью, объектами, видами профессиональной деятельности и содержанием подготовки, потребностями заинтересованных работодателей. Рабочая программы ГИА приводится в *приложении 8*.

ПРИЛОЖЕНИЕ

График сессии

	Курс 1						Курс 2						Курс 3					
	Установочная сессия		Зимняя сессия		Летняя сессия		Зимняя сессия		Летняя сессия		Зимняя сессия		Летняя сессия					
Продолжительность	7		12		20		19		20		21		21					
Дата начала/Номер недели	6 октября 2023 г	6	22 января 2024 г	21	10 мая 2024 г	37	15 октября 2024 г	7	24 февраля 2025 г	26	3 ноября 2025 г	10	16 марта 2026 г	29				
Дата окончания/Номер недели	12 октября 2023 г	6	2 февраля 2024 г	23	29 мая 2024 г	39	2 ноября 2024 г	9	15 марта 2025 г	28	23 ноября 2025 г	12	5 апреля 2026 г	31				
	Курс 4						Курс 5											
	Зимняя сессия		Летняя сессия		Зимняя сессия		Летняя сессия											
Продолжительность	21		21		21		21											
Дата начала/Номер недели	24 ноября 2026 г	13	10 апреля 2027 г	32	3 ноября 2027 г	10	3 марта 2028 г	27										
Дата окончания/Номер недели	14 декабря 2026 г	15	30 апреля 2027 г	35	24 ноября 2027 г	13	24 марта 2028 г	30										

Сводные данные

		Курс 1	Курс 2	Курс 3	Курс 4	Курс 5	Итого
	Теоретическое обучение	34	34 4/6	28	27 5/6	20	144 3/6
Э	Экзаменационные сессии	6	5 1/6	5 5/6	7	6	30
У	Учебная практика			6	2		8
П	Производственная практика				4	4	8
Пд	Преддипломная практика					4	4
Д	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы					6	6
К	Каникулы	9 5/6	10	10	9	9 5/6	48 4/6
*	Нерабочие праздничные дни (не включая воскресенья)	2 1/6 (13 дн)	2 1/6 (13 дн)	2 1/6 (13 дн)	2 1/6 (13 дн)	2 1/6 (13 дн)	10 5/6 (65 дн)
Продолжительность обучения (не включая нерабочие праздничные дни и каникулы)		более 39 нед	более 39 нед	более 39 нед	более 39 нед	более 39 нед	
Итого		52	52	52	52	52	260

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ Нижегородской области

ГБОУ ВО "Нижегородский государственный инженерно-экономический университет"

УТВЕРЖДАЮ

План одобрен Ученым советом
вуза

Протокол № 4 от 29.05.2023

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Ректор Шамин А.Е.
"29" мая 2023 г.

по программе бакалавриата
43.03.01 Сервис

Профиль: социально-культурный сервис

Кафедра: Сервис

Факультет: Институт транспорта, сервиса и туризма

Квалификация: бакалавр

Программа подготовки: бакалавриат

Форма обучения: Заочная

Год начала подготовки (по учебному плану)

2023

Образовательный стандарт (ФГОС)

№ 514 от
08.06.2017

Срок получения образования: 5л		
+	Основной	Типы задач профессиональной деятельности
+	+	сервисный
+	-	исследовательский

СОГЛАСОВАНО

Проректор по УР

/ Касимова Ж.В./

Директор

/ Ильичев В.В./

Зав. кафедрой
НачальникУУ

/ Ильичева Е.В./

План Свод

-	-	-	Форма контроля					з.е.		Итого акад.часов						Курс 1	Курс 2	Курс 3	Курс 4	Курс 5	
			Эк за мен	За чет	Заче т с оц.	КР	Конт р.	Экспе р тное	Факт	Экспе р тное	По плану	Контак т часы	Ауд.	СР	Конт роль	з.е. на курсе	з.е. на курсе	з.е. на курсе	з.е. на курсе	з.е. на курсе	
Блок 1.Дисциплины (модули)									201	201	7564	7564	774	774	6519	271	34	43	34	51	39
Обязательная часть									111	111	4324	4324	462	462	3710	152	26	31	19	15	20
+	Б1.О.01	История России			2		12	4	4	144	144	58	58	78	8	2	2				
+	Б1.О.02	Философия			2			3	3	108	108	8	8	96	4	1	2				
+	Б1.О.03	Иностранный язык	2	12				1	10	360	360	46	46	297	17	4	6				
+	Б1.О.04	Технологии делового общения	2					2	5	180	180	10	10	161	9	3	2				
+	Б1.О.05	Безопасность жизнедеятельности			2			4	4	144	144	6	6	134	4	2	2				
+	Б1.О.06	Управление человеческими ресурсами			5			7	7	252	252	16	16	232	4					7	
+	Б1.О.07	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту		2						328	328	8	8	316	4						
+	Б1.О.08	Стандартизация и управление качеством	4					4	6	216	216	18	18	189	9				6		
+	Б1.О.09	Правовое обеспечение сервисной деятельности			3			3	4	144	144	16	16	124	4			4			
+	Б1.О.10	Менеджмент	3					3	7	252	252	38	38	205	9		3	4			
+	Б1.О.11	Экономика и предпринимательство	2	1				8	8	288	288	20	20	255	13	6	2				
+	Б1.О.12	Маркетинг	4	3		4	3	9	9	324	324	36	36	275	13			8	1		
+	Б1.О.13	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	2	12				2	9	324	324	40	40	267	17	4	5				
+	Б1.О.14	Сервисная деятельность	3					3	7	252	252	22	22	221	9		4	3			
+	Б1.О.15	Управление проектами		5	5			7	7	252	252	32	32	212	8				4	3	
+	Б1.О.16	Системный анализ в сервисе			5			5	8	288	288	30	30	254	4				4	4	
+	Б1.О.17	Инновации в сервисе			5			6	6	216	216	16	16	196	4					6	
+	Б1.О.18	Физическая культура и спорт			1			2	2	72	72	8	8	60	4	2					
+	Б1.О.19	Основы российской государственности			1			2	2	72	72	18	18	50	4	2					
+	Б1.О.20	Основы военной подготовки		2				3	3	108	108	16	16	88	4		3				
Часть, формируемая участниками образовательных отношений									90	90	3240	3240	312	312	2809	119	8	12	15	36	19
+	Б1.В.01	Психология и конфликтология	2					2	6	216	216	12	12	195	9	3	3				

+	Б1.В.02	Человек и его потребности	1			1	5	5	180	180	12	12	159	9	5					
+	Б1.В.03	Комплексный анализ финансово-хозяйственной деятельности			4	4	5	5	180	180	20	20	156	4				5		
+	Б1.В.04	Основы бухгалтерского учета			5		5	5	180	180	10	10	166	4					5	
+	Б1.В.05	Делопроизводство		5			3	3	108	108	8	8	96	4				1	2	
+	Б1.В.06	Охрана труда		3			2	2	72	72	12	12	56	4		1	1			
+	Б1.В.07	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	5	5		5	5	9	9	324	324	38	38	273	13			4	5	
+	Б1.В.08	Основы научных исследований			3		3	3	108	108	18	18	86	4			3			
+	Б1.В.09	Статистика		3	3		7	7	252	252	40	40	204	8		3	4			
+	Б1.В.10	Моделирование и анализ бизнес-процессов	5	4		5	8	8	288	288	26	26	249	13				7	1	
+	Б1.В.11	Методы маркетинговых исследований в сфере сервиса			5	5	7	7	252	252	22	22	226	4				3	4	
+	Б1.В.ДВ.01	Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)	2			2	5	5	180	180	20	20	151	9		5				
+	Б1.В.ДВ.01.01	Организация досуга	2			2	5	5	180	180	20	20	151	9		5				
-	Б1.В.ДВ.01.02	Организация досуга туристов	2			2	5	5	180	180	20	20	151	9		5				
+	Б1.В.ДВ.02	Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)	4	4		4	9	9	324	324	28	28	283	13			3	6		
+	Б1.В.ДВ.02.01	Технология обслуживания потребителей организаций питания	4	4		4	9	9	324	324	28	28	283	13			3	6		
-	Б1.В.ДВ.02.02	Технология ресторанного обслуживания	4	4		4	9	9	324	324	28	28	283	13			3	6		
+	Б1.В.ДВ.03	Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)		4	4	4	9	9	324	324	28	28	288	8			4	5		
+	Б1.В.ДВ.03.01	Основы экскурсионной деятельности		4	4	4	9	9	324	324	28	28	288	8			4	5		
-	Б1.В.ДВ.03.02	Технология организации экскурсий		4	4	4	9	9	324	324	28	28	288	8			4	5		
+	Б1.В.ДВ.04	Дисциплины (модули) по выбору 4 (ДВ.4)	5		4	4	7	7	252	252	18	18	221	13				5	2	
+	Б1.В.ДВ.04.01	Технология гостиничного сервиса	5		4	4	7	7	252	252	18	18	221	13				5	2	
-	Б1.В.ДВ.04.02	Технология обслуживания потребителей в гостиничном комплексе	5		4	4	7	7	252	252	18	18	221	13				5	2	
Блок 2.Практика									30	30	1080	1080	120	120	960			9	9	12
Обязательная часть									15	15	540	540	60	60	480			9		6
+	Б2.О.01	Учебная практика			33				9	9	324	324	36	36	288			9		
+	Б2.О.01.01(У)	Ознакомительная практика			33				9	9	324	324	36	36	288			9		

+	Б2.О.02	Производственная практика			5			6	6	216	216	24	24	192					6	
+	Б2.О.02.01(Пд)	Преддипломная практика			5			6	6	216	216	24	24	192					6	
Часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б2								15	15	540	540	60	60	480				9	6	
+	Б2.В.01	Учебная практика			4			3	3	108	108	12	12	96				3		
+	Б2.В.01.01(У)	Исследовательская практика			4			3	3	108	108	12	12	96				3		
+	Б2.В.02	Производственная практика			45			12	12	432	432	48	48	384				6	6	
+	Б2.В.02.01(П)	Сервисная практика			4			6	6	216	216	24	24	192				6		
+	Б2.В.02.02(П)	Исследовательская работа			5			6	6	216	216	24	24	192					6	
Блок 3.Государственная итоговая аттестация								9	9	324	324			324					9	
Обязательная часть								9	9	324	324			324						9
+	Б3.О.01(Д)	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы						9	9	324	324			324					9	
ФТД.Факультативы								10	10	360	360	48	48	300	12				5	5
Часть, формируемая участниками образовательных отношений								10	10	360	360	48	48	300	12				5	5
+	ФТД.В.01	Второй иностранный язык		4	5			7	7	252	252	40	40	204	8				5	2
+	ФТД.В.02	Высшая математика		5				3	3	108	108	8	8	96	4					3

**Матрица соответствия требуемых компетенций и формирующих их составных частей ОПОП
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис**

ИНДЕКС	НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	Компетенции																							
		Универсальные (УК)										Общепрофессиональные (ОПК)								Профессиональные (ПК)					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6
Блок 1. Дисциплины (модули)																									
<i>Обязательная часть</i>																									
Б1.О.01	История России					+																			
Б1.О.02	Философия					+																			
Б1.О.03	Иностранный язык				+																				
Б1.О.04	Технологии делового общения				+																	+			
Б1.О.05	Безопасность жизнедеятельности								+								+								
Б1.О.06	Управление человеческими ресурсами						+																		
Б1.О.07	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту							+																	
Б1.О.08	Стандартизация и управление качеством												+												
Б1.О.09	Правовое обеспечение сервисной деятельности		+								+					+									
Б1.О.10	Менеджмент												+												+
Б1.О.11	Экономика и предпринимательство									+					+										
Б1.О.12	Маркетинг													+											
Б1.О.13	Информационное обеспечение профессиональной деятельности												+						+						
Б1.О.14	Сервисная деятельность																					+			
Б1.О.15	Управление проектами																								+
Б1.О.16	Системный анализ в сервисе	+														+									
Б1.О.17	Инновации в сервисе																								+
Б1.О.18	Физическая культура и спорт							+																	
Б1.О.19	Основы российской государственности					+																			
Б1.О.20	Основы военной подготовки									+															
<i>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</i>																									
Б1.В.01	Психология и конфликтология			+																			+		
Б1.В.02	Человек и его потребности																						+		
Б1.В.03	Комплексный анализ финансово-хозяйственной деятельности														+							+			
Б1.В.04	Основы бухгалтерского учета														+							+			
Б1.В.05	Делопроизводство															+									
Б1.В.06	Охрана труда																+				+				
Б1.В.07	Организация и планирование															+									

ИНДЕКС	НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	Компетенции																							
		Универсальные (УК)											Общепрофессиональные (ОПК)								Профессиональные (ПК)				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6
	деятельности предприятий сервиса																								
Б1.В.08	Основы научных исследований	+																						+	
Б1.В.09	Статистика														+										
Б1.В.10	Моделирование и анализ бизнес-процессов																			+				+	
Б1.В.11	Методы маркетинговых исследований в сфере сервиса														+									+	
Б1.В.ДВ.01	Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)																								
Б1.В.ДВ.01.01	Организация досуга																						+		
Б1.В.ДВ.01.02	Организация досуга туристов																						+		
Б1.В.ДВ.02	Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)																								
Б1.В.ДВ.02.01	Технология обслуживания потребителей организаций питания																					+			
Б1.В.ДВ.02.02	Технология ресторанного обслуживания																					+			
Б1.В.ДВ.03	Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)																								
Б1.В.ДВ.03.01	Основы экскурсионной деятельности																						+		
Б1.В.ДВ.03.02	Технология организации экскурсий																						+		
Б1.В.ДВ.04	Дисциплины (модули) по выбору 4 (ДВ.4)																								
Б1.В.ДВ.04.01	Технология гостиничного сервиса																					+			
Б1.В.ДВ.04.02	Технология обслуживания потребителей в гостиничном комплексе																					+			
Блок 2. Практики																									
<i>Обязательная часть</i>																									
Б2.О.01	Учебная практика																								
Б2.О.01.01(У)	Ознакомительная практика																						+		
Б2.О.02	Производственная практика																								
Б2.О.02.01(Пд)	Преддипломная практика	+	+				+															+	+	+	
<i>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</i>																									
Б2.В.01	Учебная практика																								
Б2.В.01.01(У)	Исследовательская практика		+	+																			+	+	
Б2.В.02	Производственная практика																								
Б2.В.02.01(П)	Сервисная практика	+																				+		+	
Б2.В.02.02(П)	Исследовательская работа	+	+																				+	+	
Блок 3. Государственная итоговая аттестация																									
<i>Обязательная часть</i>																									
Б3.О.01(Д)	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+													+	+	+	

ИНДЕКС	НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	Компетенции																								
		Универсальные (УК)										Общепрофессиональные (ОПК)								Профессиональные (ПК)						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	
ФТД. Факультативы																										
<i>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</i>																										
ФТД.В.01	Второй иностранный язык				+																					
ФТД.В.02	Высшая математика	+																								

Рабочие программы дисциплин заочной формы обучения

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

История России**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 2 зачеты с оценкой 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Вид занятий	уп	рп	уп	рп		
Лекции	24	24	12	12	36	36
Практические	16	16	6	6	22	22
Итого ауд.	40	40	18	18	58	58
Контактная работа	40	40	18	18	58	58
Сам. работа	28	28	45	45	73	73
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	72	72	72	72	144	144

Программу составил(и):

старший преподаватель, Герасимова Ирина Евгеньевна

Рецензент(ы):

Дюжаков Александр Михайлович

Рабочая программа дисциплины

История России

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины - формирование у студентов способности к восприятию межкультурного разнообразия общества в социально-историческом контексте. Задачи дисциплины (модуля): Задачи дисциплины: научить обучающихся интерпретировать происходящие социальные явления в обществе в социально-историческом контексте; учитывать при социальном и профессиональном общении историческое наследие.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы экскурсионной деятельности

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

УК-5.: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5..1: Интерпретирует происходящие социальные явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-5..2: Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1. Историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения

Уметь: 1.Объяснять происходящие явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах.
2. Понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Владеть: 1. Навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры

2. Иметь навыки взаимопонимания между представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм взаимопонимание между представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Место истории в системе социально- гуманитарных наук					
1.1	Модульная единица 1. Место истории в системе социально-гуманитарных наук /Тема/	1	0			
1.2	Место истории в системе социально-гуманитарных наук /Лек/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.3	Практическое занятие № 1. Российские исторические школы и их представители. /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.4	Н.М. Карамзин: вклад в историческую науку. С.М. Соловьев: русская историческая школа. В.О. Ключевский об истории и историках. /Ср/	1	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.

1.5	Модульная единица 2. Основы методологии исторической науки. /Тема/	1	0			
1.6	Основы методологии исторической науки. /Лек/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.7	Практическое занятие № 2. Методология исторической науки /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.8	Методологические концепции исторического процесса. /Ср/	1	6	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.9	Модульная единица 3. Периодизация истории России /Тема/	1	0			
1.10	Периодизация истории России. /Лек/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.11	Практическое занятие № 3. Характеристика основных этапов истории России /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.12	Народы и государства на территории России в древности /Ср/	1	6	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.13	Модульная единица 4. Исследователь и исторический источник. Становление и развитие историографии /Тема/	1	0			
1.14	Исследователь и исторический источник. Становление и развитие историографии /Лек/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.15	Практическое занятие № 4. Становление и развитие советской историографии /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
1.16	Источники по истории России и их классификация. /Ср/	1	6	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Становление российской государственности в контексте мировой истории					
2.1	Модульная единица 5. Становление российской государственности в контексте мировой истории /Тема/	1	0			
2.2	Становление российской государственности в контексте мировой истории /Лек/	1	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
2.3	Практическое занятие № 5. Принятие христианства: причины и последствия. /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
2.4	Основные концепции и этапы становления государственности. /Ср/	1	6	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
2.5	Модульная единица 6. Русские земли в XIII-XV веках и европейское средневековье /Тема/	1	0			
2.6	Русские земли в XIII-XV веках и европейское средневековье /Лек/	1	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
2.7	Практическое занятие № 6. Письменность, летописание, образование, архитектура, иконопись, ювелирное ремесло. /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету
2.8	Модульная единица 7. Россия в XVI- XVII веках в контексте развития европейской цивилизации /Тема/	1	0			
2.9	Россия в XVI-XVII веках в контексте развития европейской цивилизации /Лек/	1	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету.
2.10	Практическое занятие № 7. Монгольское нашествие на Русь и Европу /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету
2.11	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	1	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к зачету

2.12	Модульная единица 8. XVIII – XIX вв. в отечественной и европейской истории. Провозглашение Российской империи. Промышленный переворот /Тема/	2	0			
2.13	XVIII – XIX вв. в отечественной и европейской истории. /Лек/	1	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.14	Практическое занятие № 8. «Золотой век» русской культуры в XIX в. /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.15	Провозглашение Российской империи. Промышленный переворот /Лек/	2	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.16	Процесс централизации на Руси и в странах Западной Европы (Англия, Франция, Испания, Португалия): общее и особенное. /Ср/	2	6	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.17	Новые тенденции в развитии литературы и художественного искусства России в XVII в. /Ср/	2	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.18	Система просвещения. Наука и техника. Формирование научных школ. Печать. Литература и искусство. Быт города и деревни. Общие достижения и противоречия. /Ср/	2	6	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.19	Модульная единица 9. Россия и мир в XX веке /Тема/	2	0			
2.20	Россия и мир в XX веке /Лек/	2	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.21	Практическое занятие № 9. Великая Российская революция 1917–1922 гг.: причины, сущность, хронологические рамки /Пр/	2	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.22	Уступки России во внешней политике Западу. Трудности в налаживании политических, военных и экономических связей со странами СНГ /Ср/	2	8	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование

2.23	Практическое занятие № 10. Нюрнбергский процесс: осуждение и наказание руководящих нацистских преступников. /Пр/	2	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.24	Модульная единица 10. Россия и мир в начале XXI века /Тема/	2	0			
2.25	Россия и мир в начале XXI века /Лек/	2	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.26	Практическое занятие № 11. Основные угрозы начала XXI века: терроризм и неонацизм. /Пр/	2	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену. Тестирование
2.27	Агрессивная русофобия США и НАТО. Россия и прогрессивные страны в борьбе за многополярный мир. /Ср/	2	8	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену.
2.28	Подготовка к экзамену /Ср/	2	13	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену.
2.29	Экзамен /Экзамен/	2	9	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Суворов В. П.	История России XX – начала XXI вв.	Тверь: Тверская ГСХА, 2020
Л1.2	Чураков Д. О., Саркисян С. А., Цветков В. Ж., Панов В. Н., Матвеева А. М., Панова Л. Н., Некрасова М. Б., Шапкина А. Н., Волков Р. Ф.	История России: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Князев Е. А.	История России с древнейших времен до XVII века: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Павленко Н. И., Андреев И. Л.	История России с древнейших времен до конца XVII века (с картами): учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Чураков Д. О., Панов В. Н., Панова Л. Н., Матвеева А. М., Саркисян С. А.	История России. XX — начало XXI века: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Кириллов В. В.	История России до XX века: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Чураков Д. О., Саркисян С. А., Панов В. Н., Панова Л. Н., Шапкина А. Н., Некрасова М. Б., Волков Р. Ф.	История России до XX века: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Великая история России		
Э2	История РФ - федеральный исторический портал		
Э3	История – настоящий свидетель времен		
Э4	Онлайн-ресурс по истории России и всемирной истории.		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	1) Текстовый редактор Microsoft Word,		
6.3.1.2	2) Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
8	"Конференц-зал"	Стулья офисные - 44, столы офисные – 8, интерактивная доска Panasonic, проектор Epson, карта Нижегородской области с подсветкой, бактерицидный рециркулятор
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun 1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

- 1 Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
- 2 Комплект тестовых заданий.
3. Творческое задание
4. Задания для контрольных работ

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы с 1 по 32 используются для проведения диф.зачета, вопросы с 1 по 50 используются для экзамена

1. Расскажите о месте истории в системе социально-гуманитарных наук
2. Расскажите об объекте и предмете исторической науки.
3. Расскажите о российских исторических школах и их представителях.
4. Расскажите об основах методологии исторической науки.
5. Охарактеризуйте понятия сущность, формы, функции исторического знания.
6. Охарактеризуйте основные периоды истории России и направления современной исторической науки.
7. Расскажите о становлении и развитии историографии как научной дисциплины.
8. Охарактеризуйте источники по отечественной истории (письменные, вещественные, аудио-визуальные, научно-технические, изобразительные).
9. Расскажите о способах и формах получения, анализа и сохранения исторической информации
10. Расскажите об этногенезе и ранней истории славян
11. Расскажите о причинах и последствиях принятия христианства на Руси.
12. Расскажите о внешней политике Древнерусского государства в IX-XII вв.
13. Расскажите о причинах и предпосылках распада единого Древнерусского государства и о формировании удельных княжеств.
14. Расскажите о русских княжествах и европейских государствах в Средние века. Дайте характеристику общим тенденциям развития и различиям.
15. Расскажите о монгольском нашествии на Русь
16. Расскажите о борьбе Руси против немецкой и шведской агрессии.
17. Расскажите о предпосылках образования централизованного Российского государства.
18. Расскажите о роли православной церкви в укреплении Московского государства и формировании общерусского национального самосознания.
19. Охарактеризуйте Письменность, летописание, образование, архитектура, иконопись, ювелирное ремесло на Руси в эпоху средних веков
20. Расскажите о политическом развитии России в годы правления Ивана IV Грозного.
21. Расскажите про оценку роли личности Ивана IV в современной литературе.
22. Охарактеризуйте социально-экономический и политический кризис XVI–начала XVII в.
23. Расскажите про Первое и Второе народные ополчения, и их роль в освобождении Москвы от польско-литовских захватчиков.
24. Расскажите об экономическом развитии России в XVII в.
25. Охарактеризуйте социальные движения второй половины XVII в.
26. Проведите сравнительный анализ Европейская Реформация и церковная реформа России.
27. Расскажите о русских географических открытиях в XVI-XVII веках.
28. Расскажите про борьбу Петра I за преобразование традиционного общества в России.
29. Расскажите про оценку петровских реформ и личности Петра I в историографии.
30. Расскажите про эпоху дворцовых переворотов (1725–1762 гг.)
31. Расскажите про «Просвещенный абсолютизм» Екатерины II
32. Какое значение имела победа России в войне против Наполеона и освободительного похода России в Европу для укрепления международных позиций России?
33. Охарактеризуйте культуру России в XVIII в.: от петровских инициатив к «веку просвещения».
34. Расскажите про «Золотой век» русской культуры в XIX в.
35. Расскажите о предпосылках, основных событиях, основных театрах военных действий и итогах Первой мировой войны.
36. Расскажите о причинах, сущности, хронологических рамках Великой Российской революции 1917–1922 гг.
37. Расскажите о предпосылках, причинах начала Второй мировой войны.
38. Расскажите о причинах, сущности, хронологических рамках и итогах Великой отечественной войны.
39. Расскажите о попытках фальсификации Второй мировой войны по американско-западноевропейским понятиям.
40. Расскажите про Нюрнбергский процесс: осуждение и наказание руководящих нацистских преступников.
41. Охарактеризуйте внешнюю политику Российской Федерации в 1991 – 1999 гг.
42. Расскажите об изменениях экономического и политического строя в России в 90-е годы. XX века.

43. Охарактеризуйте внешнюю и внутреннюю политику Российской Федерации в начале XXI века
44. Расскажите про ежегодные послания В.В.Путина Федеральному собранию РФ.
45. Охарактеризуйте стратегию государственной национальной политики Российской Федерации.
46. Расскажите про основные угрозы начала XXI века: терроризм и неонацизм.
47. Расскажите про государственный переворот на Украине (февраль 2014 г.).
48. Расскажите про Возвращение Крыма и Севастополя и вхождение Донецкой, Луганской народных республик, Запорожской и Херсонской областей в состав Российской Федерации.
49. Расскажите про специальную военную операцию России на Донбассе.
50. Расскажите про Российско-Китайское углубленное всеобъемлющее партнерство в новой эпохе.

Критерии оценки

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
3 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации, но допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
2 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
Менее 2х баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	Менее 18 баллов	18-23 баллов	24-27 баллов	28-30 баллов
Критерий оценки	Менее 2х баллов	2 балла	3 балла	4-5 баллов
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

2 Комплект тестовых заданий

Тестовые задания для оценки сформированности компетенции: УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах.

1. Установите соответствие между событиями и годами: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

События	Годы
А) начало царствования Василия Шуйского	1) 945 г.
Б) заключение Петербургского договора между Россией и Пруссией	2) 1036 г.
В) разгром войск генерала Врангеля в Крыму	3) 1606 г.
Г) разгром печенегов под Киевом	4) 1762 г.
	5) 1920 г.
	6) 1945 Г.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

2. Расположите в хронологической последовательности исторические события. Запишите цифры, которыми обозначены исторические события, в правильной последовательности в таблицу.

- 1) начало восстания под предводительством С. Т. Разина
- 2) битва на реке Сити
- 3) кругосветное плавание экспедиции Ф. Магеллана

--	--	--

3. Установите соответствие между процессами (явлениями, событиями) и фактами, относящимися к этим процессам

(явлениям, событиям): к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Процессы (явления, события)	Факты
А) борьба Руси с половцами	1) создание машинно-тракторных станций
Б) формирование Русского централизованного государства	2) оборона крепости Доростол
В) преобразования в период правления Петра III	3) издание манифеста о вольности дворянской
Г) коллективизация в СССР	4) издание Судебника Ивана III
	5) битва на реке Альте
	6) создание территориальных совнархозов

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

4. Заполните пустые ячейки таблицы, используя приведённый ниже список пропущенных элементов: для каждого пропуска, обозначенного буквой, выберите номер нужного элемента.

Географический объект	Событие (явление, процесс)	Время, когда произошло событие (явление, процесс)
.....(А)	Основание города	1580-е гг.
Козельск(Б)	(В)
.....(Г)	Присоединение к России	1690-е гг.
Павловск(Д)	(Е)

Пропущенные элементы:

- 1) 1230-е гг.
- 2) Тюмень
- 3) заключение мирного договора по результатам русско-турецкой войны
- 4) 1790-е гг.
- 5) Азов
- 6) 1830-е гг.
- 7) оборона города от войск Батыя
- 8) Севастополь
- 9) строительство первой железной дороги общественного пользования в России

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г	Д	Е

5. Установите соответствие между событиями и участниками этих событий: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

События	Участники
А) битва на реке Калке	1) П. А. Столыпин
Б) подписание Андрусовского перемирия	2) Юрин Долгорукий
В) подавление антибольшевистского восстания моряков Кронштадта	3) А. Л. Ордин-Нащокин
Г) восстание Черниговского полка	4) Даниил Романович Галицкий
	5) М. П. Бестужев-Рюмин
	6) М.Н. Тухачевский

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

6. Прочтите отрывок из летописи.

„Святополк же окаянный стал княжить в Киеве. Созвав людей, стал он им давать кому плащи, а другим деньгами, и роздал много богатства... Пришла Ярославу весть из Киева от сестры его Предславы: Отец твой умер, а Святополк сидит в Киеве, убил Бориса, а на Глеба послал, берегись его очень. Услышав это, печален был Ярослав и об отце, и о

братьях, и о дружине. На другой день, собрав остаток новгородцев, утёр слезы и обратился к ним на вече: „Отец мой умер, а Святополк сидит в Киеве и убивает братьев своих. И сказали новгородцы: «Хотя, князь, и иссечены братья наши, - можем за тебя бороться. И собрал Ярослав тысячу варягов, а других воинов 40000, и пошёл на Святополка, призвав Бога в свидетели своей правды, и сказав: „Не я начал избивать братьев моих, но он; да будет Бог мстителем за кровь братьев моих, потому что без вины пролил он праведную кровь Бориса и Глеба. Или же и мне то же сделать? Рассуди меня, Господи, по правде, да прекратятся злодеяния грешного". И пошёл на Святополка. Услышав же, что Ярослав идёт, Святополк собрал бесчисленное количество воинов, русских и печенегов, и вышел против него к Любечу на тот берег Днепра, а Ярослав был на этом.

Используя отрывок в знания по истории, выберите в приведённом списке верные суждения. Запишите цифры, под которыми они указаны.

- 1) Описываемые события произошли в X в.
- 2) В отрывке названы первые русские святые.
- 3) Автор пишет, что Ярослав получил вест, о смерти своих братьев от сестры.
- 4) Согласно отрывку новгородцы отказали в помощи Ярославу.
- 5) Ярослав, о котором идёт речь в отрывке, был потомком Владимира Мономаха.
- 6) Борьба, о начале которой идёт речь в отрывке, закончилась победой Ярослава.

Ответ _____

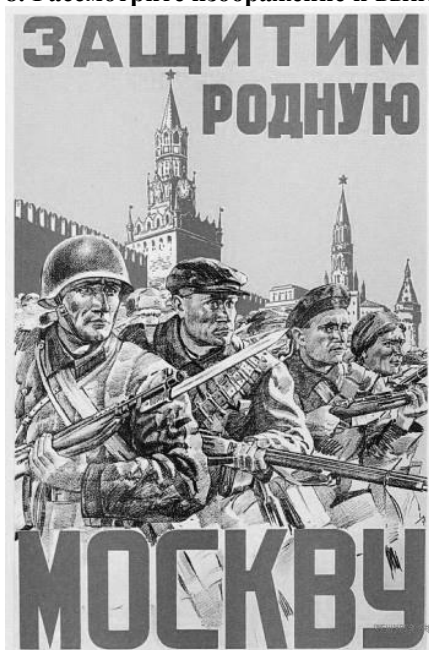
7. Установите соответствие между литературными произведениями и их краткими характеристиками: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Памятники культуры	Характеристики
А) теория «Москва - третий Рим»	1) Данный памятник культуры посвящён событиям, произошедшим в период нэпа.
Б) «Сказание о Мамаевом побоище»	2) Автор - П. И. Чайковский.
В) кинофильм «Путевка в жизнь»	3) Данный памятник культуры посвящён Куликовской битве.
Г) опера «Жизнь за царя»	4) Автор - М. И. Глинка.
	5) Данный памятник культуры посвящён событиям периода правления Александра II.
	6) Автор - монах Филофей.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

8. Рассмотрите изображение и выполните задание.



Заполните пропуск в предложении: «Битва за город, защитникам которого посвящён данный плакат, началась в тысяча девятьсот _____ году». Ответ запишите словом (сочетанием слов).

Рассмотрите схему и выполните задания 8 - 11.



9. Заполните пропуск в предложении: «Боевые действия, обозначенные на схеме стрелками, начались в тысяча девятьсот _____ году».

Ответ напишите сочетанием слов.

Ответ _____

10. Напишите название города, обозначенного на схеме цифрой «2».

Ответ _____

11. Прочтите текст о событиях, отражённых на схеме, и, используя схему, укажите название города, которое пропущено в этом тексте.

«12 декабря группа войск Манштейна, в состав которой входило несколько сот танков от города _____, находившегося на юго-западе от Сталинграда, перешли в наступление на узком участке фронта в направлении на Сталинград. Задачей Манштейна было разблокирование 6-й армии Паулюса, блокированной в Сталинграде. Несмотря на сильное сопротивление советских войск, за три дня она продвинулась на 50 км. Они форсировали и реку Мышкову, после чего, по словам Манштейна, немцам „уже было видно зарево в небе над Сталинградом“. Наступление Манштейна было прервано успешным наступлением Юго-Западного фронта».

Ответ _____

12. Какие суждения, относящиеся к схеме, являются верными? Запишите цифры, под которыми они указаны.

- 1) В период отражённых на схеме боевых действий с города, обозначенного цифрой «1», была частично снята блокада.
- 2) В ходе событий, обозначенных на схеме стрелками, наступающая Красная армия достигла государственной границы СССР.
- 3) Участником событий, обозначенных на схеме стрелками, был К. К. Рокоссовский.
- 4) На схеме обозначены события Коренного перелома в ходе Великой Отечественной войны.
- 5) В ходе событий, обозначенных на схеме стрелками, Красная армия освободила Одессу.
- 6) Город, обозначенный на схеме цифрой «3», был освобождён от фашистов в ноябре.

Ответ _____

Часть 2.

Прочтите отрывок из исторического источника и кратко ответьте на вопросы 12 и 13. Ответы предполагают использование информации из источника, а также применение исторических знаний по курсу истории соответствующего периода.

Из выступления государственного деятеля

«...Правительство должно радеть о народе, оно должно познать действительные его нужды, должно помогать ему

справляться с безысходно часто нужно. Вот удел, к достижению которого нужно стремиться, вот истинная задача нового царствования.

А вместо того предлагают устроить нам говорильню вроде французских Генеральных штатов. Мы и без того страдаем от говорилен, которые под влиянием негодных, ничего не стоящих журналов разжигают только народные страсти. Благодаря пустым болтунам, что сделалось с высокими предначертаниями покойного незабвенного государя, принявшего под конец своего царствования мученический венец? К чему привела великая святая мысль освобождения крестьян?.. К тому, что дана им свобода, но не устроено над ними надлежащей власти, без которой не может обойтись масса тёмных людей...

Затем открыты были земские и городские общественные учреждения - говорильни, в которых не занимаются действительным делом, а разглагольствуют вкривь и вкось о самых важных государственных вопросах, вовсе не подлежащих ведению говорящих. И кто же разглагольствует, кто орудует в этих говорильнях? Люди негодные, безнравственные, между которыми видное положение занимают лица, не живущие со своим семейством, предающиеся разврату, помышляющие лишь о личной выгоде, ищущие популярности и вносящие во всё всякую смуту.

Потом открылись новые судебные учреждения - новые говорильни, говорильни адвокатов, благодаря которым самые ужасные преступления - несомненные убийства и другие тяжкие злодеяния - остаются безнаказанными.

Дали, наконец, свободу печати, «той самой ужасной говорильне, которая во все концы необъятной русской земли, на тысячи и десятки тысяч вёрст разносит хулу и порицание на власти...

И когда, государь, предлагают вам учредить по иноверному образцу новую верховную говорильню?.. Теперь, когда прошло лишь несколько дней после свершения самого ужасающего злодеяния, никогда не бывавшего на Руси, когда по ту сторону Невы, рукой подать отсюда, лежит в Петропавловском соборе не погребённый ещё прах благодушного русского царя, который среди белого дня растерзан русскими же людьми».

13. Укажите год, когда была произнесена данная речь. Назовите российского императора, для которого была произнесена эта речь. Назовите его предшественника на российском престоле.

14. Какая ошибка, по мнению автора, была сделана при освобождении крестьян? Почему, по мнению автора, открытие новых судебных учреждений было вредным? Почему, по мнению автора, введение свободы печати было вредным? При ответе избегайте цитирования избыточного текста, не содержащего положений, которые должны быть приведены по условию задания.

Рассмотрите изображение и выполните задания 14, 15.



15. Назовите высшего руководителя КПСС в период, когда была выпущена данная марка. Используя изображено, приведите одно любое обоснование Вашего ответа.



16. Какой из представленных ниже памятников архитектуры был создан в том же веке, когда была выпущена данная марка? В ответе запишите цифру, которой обозначен этот памятник архитектуры. Назовите стиль (направление) в архитектуре, в котором построено это здание.

17. Прочтите отрывки из воспоминаний современников.

Фрагменты источников	
А)	<p>«Встретив нашу организованную противотанковую оборону и понеся значительные потери, немецко-фашистское командование изменило тактику действий... Ударам танков противника теперь часто предшествовали атаки его пехоты, которая стремилась, используя имевшиеся промежутки в нашей обороне, проникать на огневые позиции противотанковой артиллерии и уничтожать орудийные расчеты, чтобы этим обеспечить свободу маневра для своих танков.</p> <p>Так было на всей Западном фронте, так было и у нас, под Истрой. И нигде эта новая тактика не дала результата, ради которого была задумана. Потери противника в танках продолжали стремительно расти, его танковые дивизии все более теряли свою боеспособность».</p>
Б)	<p>«Пока адъютант что-то отвечал мне, я аккуратненько разрезал ножом карту по линии, где кончался тыловой район нашего полка, в трех-четырёх километрах позади Крюкова. Закончив, протянул полкарты Сулиме: „Это можете сжечь! Нам не понадобится карта далее Крюкова”.</p> <p>И действительно, дальше Крюкова мы уже не отступили. И хотя тридцатого ноября немцам все-таки удалось взять село, но это был их последний рывок: они выдохлись и перешли к обороне.</p> <p>Пятого декабря началось наступление советских войск. Наш полк вел ожесточённые и кровопролитные бои. Крюково было отбито и стало первой точкой нашего наступления. Наконец-то пришёл этот долгожданный час! Кавалерийская группа Доватора и танковая бригада Катукоева умчались вперёд. За ними пошла царица полей - пехота».</p>

Укажите название битвы, о которой идёт речь в обоих представленных отрывках. Назовите военачальника, который был назначен командующим войсками Западного фронта в ходе этой битвы. В чём, согласно одному из отрывков, состояла новая тактика немецко-фашистских войск?

18. Укажите три любых последствия деятельности (поступков) Сергея Радонежского для России.

19. Используя знания по истории России, раскройте смысл понятия «Табель о рангах». Приведите один исторический факт, конкретизирующий данное понятие применительно к истории России. Приведённый факт не должен содержаться в данном Вами определении понятия.

20. Запишите один любой тезис (обобщённое оценочное суждение), содержащий информацию о различиях в положении князя в Новгородском княжестве и Владимиро-Суздальском в XII-XIII вв. Приведите два обоснования этого тезиса. Каждое обоснование должно содержать два исторических факта (по одному для каждого из сравниваемых объектов). При обосновании тезиса избегайте рассуждений общего характера.

Ответ оформите в следующем виде.

Тезис: _____

Обоснования тезиса:

- 1) _____
- 2) _____

21. В XVI-XVII в. в истории России и зарубежных стран происходили события, в ходе которых войны получали материальное обеспечение за счёт грабежа мирного населения. Используя исторические знания, приведите аргументы в подтверждение точки зрения, что некоторые монархи в России, и европейских стран покровительствовали такому способу обогащения военных: один аргумент для России и один для европейских стран. При изложении аргументов обязательно используйте исторические факты.

Ответ запишите в следующем виде.

Аргумент для России: _____

Аргумент для европейских стран: _____

Критерии оценки

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	0 баллов менее 50%	5-6 баллов от 50- 70%	7-8 баллов от 71 до 80 %	9-10 баллов от 81 до 100 %
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

3. Творческое задание

Задание 1. Ответить на вопросы

1. Римский философ Цицерон утверждал: «Первая задача истории – воздержаться от лжи, вторая – не утаивать правды, третья – не давать никакого повода заподозрить себя в пристрастии или в предвзятой враждебности». Какие принципы современной исторической науки отражены в данном высказывании?
2. Французский поэт и философ Поль Валери высказал мысль: «История – это наука о том, чего уже нет и не будет». Согласны ли вы с этим утверждением? Свой ответ аргументируйте.
3. Известный русский историк Н. М. Карамзин считал: «Ты хочешь быть автором: читай историю несчастий рода человеческого – и если сердце твое не обольется кровью, то оставь перо, или оно изобразит нам хладную мрачность души твоей». Справедливо ли это высказывание по отношению к ремеслу современного историка? Свой ответ аргументируйте.
4. Британский писатель, публицист, историк и философ Томас Карлейль писал: «История мира – это биография великих людей». Прав ли он?
5. По мысли английского философа и социолога Герберта Спенсера, «никакой век не в состоянии написать своей собственной истории». Согласны ли вы с этим утверждением? Свой ответ аргументируйте.
6. Французский писатель, один из основоположников реализма в европейской литературе Оноре де Бальзак считал: «Хорошо написанные исторические романы стоят больше курсов истории». Согласны ли вы с этим утверждением? Свой ответ аргументируйте.
7. Известный русский историк В. О. Ключевский считал: «Предмет истории – то в прошедшем, что не проходит, как наследство, урок, неконченный процесс, как вечный закон. Изучая дедов, узнаем внуков, т. е., изучая предков, узнаем самих себя. Без знания истории мы должны признать себя случайностями, не знающими, как и зачем мы пришли в мир, как и для чего в нем живем, как и к чему должны стремиться, механическими куклами, которые не рождаются, а делаются, не умирают по законам природы, жизни, а ломаются по чьему-то детскому капризу». Согласны ли вы с этим утверждением? Свой ответ аргументируйте.
8. Французскому писателю, философу-просветителю и драматургу Дени Дидро принадлежит высказывание: «Величайшее недоразумение – это вдаваться в мораль, когда дело касается исторических фактов». Прокомментируйте эту мысль, основываясь на принципе историзма.
9. Русский историк С. М. Соловьев в предисловии к «Истории России с древнейших времен» рекомендовал «не делить, не дробить историю на отдельные части, периоды, но соединять их, следить преимущественно за связью явлений, за непосредственным преемством форм, не разделять начал, но рассматривать их во взаимодействии...». Почему, не советуя делить историю на отдельные части и периоды, сам автор дает периодизацию истории России?
10. Характеризуя Скифию, историк В. О. Ключевский писал, что скифские цари строили дворцы в городах, скифская знать училась в Греции, а в скифских курганах находят высокохудожественные изделия. И все же Ключевский заметил, что, имея большую общенациональную цену, эти данные больше относятся к истории нашей страны, чем нашего народа. Как это понимать? Что же тогда, если не культура, может характеризовать народ? Или здесь заложен

какой-то другой смысл?

Задание 2. Заполните таблицы**Таблица 1. Функции исторической науки**

Функция	Определение
Научно-познавательная	
Воспитательная	
Практически-политическая	
Прогностическая	
Социальной памяти	

Таблица 2. Основные подходы к изучению истории

Подход	Определение
Религиозный	
Цивилизационный	
Формационный	
Антропологический	

Таблица 3. Методы исторических исследований

Метод	Определение
Описательно-повествовательный	
Биографический	
Сравнительно-исторический	
Ретроспективный	
Терминологического анализа	
Математической статистики	

Критерии оценки**Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций**

Балльно-рейтинговая система	0 баллов	1-4 балла	5-7 баллов	8-10 баллов
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Задание для контрольных работ**Задания с 1 по 17 для 1 курса, с 18 до 50 для 2 курса****Вариант определяется по последней цифре номера зачетной книжки**

1. Геополитические и цивилизационные особенности появления и развития древнерусской государственности в конце IX-начале X вв.
2. Современные дискуссии о роли монголо-татарского завоевания в развитии российской государственности.
3. Сословия и социальные группы в России в XVI-XVII вв.
4. Проблемы происхождения древнерусского государства. Норманисты и антинорманисты.
5. Абсолютная монархия в России: исторические корни.
6. Интеллигенция как феномен истории России.
7. Сравнительный анализ Древней (Киевской) Руси и Московского царства XVI-XVII вв.
8. Земство как основа формирования либеральной оппозиции в России.
9. Россия и разделы Речи Посполитой в XVIII веке.
10. Религиозный раскол в XVII веке: истоки, сущность, идеология.
11. Реформы Петра I: взаимосвязь политических и социально-экономических преобразований.
12. Дворянство как социальная опора российского самодержавия.
13. «Крестьянские войны» в России: современные дискуссии.
14. Церковь и государство в московский период в XVI-XVII вв. Противоречивый союз «трона и алтаря».
15. Иван Грозный: государственный деятель, политик и человек.
16. Реформы и контрреформы Павла I (1796-1801 гг.).
17. Причины появления и особенности самозванства в России.
18. «Германская версия» русской революции 1917 года.
19. Политическая платформа «белого движения» во время Гражданской войны.
20. Социальный состав государственной думы (1906-1917): сравнительный анализ.
21. В.И. Ленин: государственный деятель, политик и человек.
22. И.В. Сталин: государственный деятель, политик и человек.
23. Политическая цель сталинских репрессий 30-х-50-х гг.
24. Место экономических преобразований (индустриализация, коллективизация) в процессе формирования тоталитарного режима.

25. Национальный вопрос и его проблематика в СССР.
26. Новая экономическая политика в СССР. Причины отказа от НЭПа.
27. Участие СССР в международных конфликтах эпохи «Холодной войны» (50-е-80-е гг.).
28. 30-летнее правление Николая I (1825-1855). Анализ суммы побед и неудач его правления.
29. Россия на Балканах во второй половине XIX века.
30. Циклы «реформа-контрреформа» как закономерность российской истории.
31. Догоняющий характер реформ и их противоречивость в России в XIX–начале XX века.
32. Взаимодействие собственности и власти как специфическая проблема российской истории.
33. Роль радикализма в политических движениях и идеологиях России в конце XIX века.
34. Политические партии и коалиции в дореволюционной Государственной Думе.
35. Политические партии и коалиции в современный период российской истории (1992-2013).
36. Российская империя как многонациональная держава: этапы становления, центр и национальные окраины.
37. Восточный вопрос во внешней политике России.
38. Альтернатива 1917 г.: современные интерпретации.
39. Политическая борьба внутри большевистской партии в 1921-1929 гг.
40. Россия в мировых войнах, первой (1914-1918 гг.) и второй (1939-1945 гг.). Сравнительный анализ.
42. А был ли социализм в СССР?
43. СССР в годы правления Леонида Брежнева (1964-1982 гг.). Эпоха застоя, или эпоха могущества СССР? 43. Реформы горбачевской «перестройки» 1985-1991 гг.
44. Общественное развитие в СССР: прерванный процесс или изначальное движение в тупик.
45. Реформы 90-х гг. в РФ. Эпоха регресса, или эпоха сложной капиталистической модернизации?
46. Многообразие политических, национальных, культурных и религиозных идентичностей в современной России.
47. Политический портрет Владимира Путина.
48. Проблематика национального вопроса в современной России.
49. Политический феномен «танDEMократии» в современной России.
50. Особенности и противоречия внешней политики РФ в 2000-е годы.

Приложение 2

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация проходит в форме Диф. Зачета и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам, предложенным в зачетных билетах. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации (заочная)

1 КУРС

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	10 баллов	За все посещенные лекционные занятия-мах 10 баллов Всего 12 лекций.
Выполнение практических работ	мах-40 баллов	За выполнение одного практического занятия 5 балла (всего 8 практических работ)
Контрольная работа	10 баллов	
Творческое задание	10 баллов	
Промежуточная аттестация (диф.зачет) <i>Теоретический вопрос № 1-15 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2- 15баллов</i>	30 баллов	

2 КУРС

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	10 баллов	За все посещенные лекционные занятия-мах 10 баллов Всего 6 лекций.
Выполнение практических работ	мах-30 баллов	За выполнение одного практического занятия 10 баллов (всего 3 практических работ)
Контрольная работа	10 баллов	
Тестирование	10 баллов	Итоговое тестирование по дисциплине
Промежуточная аттестация (экзамен) <i>Теоретический вопрос № 1-15 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2- 15баллов</i>	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине «История России» определяется с помощью рейтинга:

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Оценка 2	Оценка 3	Оценка 4	Оценка 5
Сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования**
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО
 НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ
 Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Философия

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Вид занятий	уп	рп	уп	рп		
Лекции	4	4			4	4
Практические	4	4			4	4
Итого ауд.	8	8			8	8
Контактная работа	8	8			8	8
Сам. работа	28	28	68	68	96	96
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	36	36	72	72	108	108

Программу составил(и):

старший преподаватель, Герасимова Ирина Евгеньевна

Рецензент(ы):

старший преподаватель, Чесухина Вера Николаевна

Рабочая программа дисциплины

Философия

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины «Философия»: формирование у студентов способности воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Задачи дисциплины (модуля): Задачи дисциплины: сформировать у студентов целостное системное представление о мире и месте человека в нем; научить интерпретировать происходящие социальные явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы научных исследований

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
--	--

УК-5.: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5..1: Интерпретирует происходящие социальные явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-5..2: Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения

Уметь: объяснять происходящие явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах; понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Владеть: навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры;

навыками взаимопонимания между представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. «Феномен философии»					
1.1	Модульная единица 1. Философия, её предмет и роль в обществе. /Тема/	1	0			
1.2	Философия, её предмет и роль в обществе. /Лек/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.3	Практическое занятие № 1. Место и роль философии в жизни человека и общества. /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.4	Научная форма философии и ее отличие от других форм философии /Ср/	1	10	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.5	Модульная единица 2. Общая характеристика древней философии. /Тема/	1	0			
1.6	Буддизм и его основные идеи /Ср/	1	10	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.7	Модульная единица 3. Западноевропейская философия в средние века (V– XV вв.). /Тема/	1	0			

1.8	Западноевропейская философия в средние века (V– XV вв.). /Лек/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.9	Практическое занятие № 2. Арабская философия средневековья, ее роль в усвоении наследия античной мысли. /Пр/	1	2	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.10	Основные черты средневековой теологической философии /Ср/	1	8	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.11	Модульная единица 4. Философия эпохи Возрождения и Просвещения /Тема/	2	0			
1.12	Философия Просвещения. Культурно-историческая концепция Ж.Ж.Руссо. /Ср/	2	10	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.13	Модульная единица 5. Немецкая классическая философия и Марксистская философия /Тема/	2	0			
1.14	Советский вариант марксистской философии /Ср/	2	10	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.15	Модульная единица 6. Современная западноевропейская философия /Тема/	2	0			
1.16	Философский постмодернизм. Релятивизм в философии. /Ср/	2	10	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
1.17	Модульная единица 7. Особенности русской философской мысли /Тема/	2	0			
1.18	Русская религиозная философия конца XIX и XX вв. /Ср/	2	10	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. «Основные философские проблемы»					
2.1	Модульная единица 8. Тема сознания и познания в философии /Тема/	2	0			
2.2	Теория архетипов К.Г. Юнга. /Ср/	2	14	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
2.3	Модульная единица 9. Глобальные проблемы человечества. /Тема/	2	0			
2.4	Философия о возможных путях будущего развития мирового сообщества. /Ср/	2	8	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
2.5	Подготовка к зачету /Ср/	2	6	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету

2.6	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	2	4	УК-5..1 УК- 5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету
-----	----------------------------	---	---	------------------	--------------------------------------	------------------

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Золотарев С. П.	Философия: учебник	Ставрополь: СтГАУ, 2021
Л1.2	Петров, В. П.	Философия: учебник	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Парусимова Я. В.	Философия: практикум для обучающихся по образовательным программам высшего образования по всем направлениям подготовки	Оренбург: ОГУ, 2019
Л2.2	Иоселиани А. Д.	Философия: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Стэнфордская философская энциклопедия
Э2	Философия. Лучший сайт по философии
Э3	Философия: студенту, аспиранту, философу

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

- 6.3.1.1 1) Текстовый редактор Microsoft Word,
6.3.1.2 2) Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- 6.3.2.1 Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2 Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
8	"Конференц-зал"	Стулья офисные - 44, столы офисные – 8, интерактивная доска Panasonic, проектор Epson, карта Нижегородской области с подсветкой, бактерицидный рециркулятор
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun I800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1

27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8.
----	---	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

- 1 Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
- 2 Комплект тестовых заданий.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Расскажите, что такое философия, ее предмет и отрасли философского знания.
2. Какой вопрос является основным вопросом философии, и кто его автор?
3. Охарактеризуйте специфику и функции философского знания.
4. Расскажите о мировоззрении и исторических типах мировоззрения.
5. В чем заключаются особенности философского мировоззрения?
6. Расскажите про характерные черты истории философии.
7. В чем заключаются особенности античной философии?
8. Расскажите о взглядах философов Милетской школы.
9. Расскажите об объективном идеализме Платона и его теории идеи.
10. Расскажите об античной атомистической философии.
11. Расскажите о взглядах Сократа и софисты.
12. Расскажите о философском учение Аристотеля.
13. Расскажите про характерные черты средневековой философии.
14. Расскажите о взглядах Аврелия Августина и Фомы Аквинского.
15. Расскажите о философской мысли эпохи Возрождения.
16. Расскажите про характерные черты философии Нового времени.
17. Расскажите про философские взгляды Локка и Лейбница.
18. Расскажите о предпосылках развития немецкой классической философии.
19. Расскажите об этическом учение И. Канта.
20. Расскажите про диалектико-материалистическую философию К. Маркса и Ф. Энгельса.
21. Расскажите про иррационализм А. Шопенгауэра.
22. Расскажите про экзистенциализм. М. Хайдеггера и Жан-Поль Сартра.
23. Расскажите про влияние экзистенциализма на Европейскую культуру.
24. Расскажите о специфике русской философии.
25. Расскажите про славянофильство и западничество в русской философии.
26. Расскажите про философские проблемы бытия.
27. Расскажите про формы бытия и их соотношение.
28. Расскажите про материю и основные структурные уровни материи.
29. Расскажите про философские категории пространство и время.
30. Расскажите про принципы и законы диалектики.
31. Расскажите про диалектику как учение о всеобщей связи и развития.
32. Расскажите про прогрессивное и регрессивное развития.
33. Расскажите про сущность, смысл и виды познания.
34. Расскажите про основные точки зрения на процесс познания.
35. Расскажите про единство чувственного и рационального в познании.
36. Расскажите про истину: понятие, основные концепции.
37. Расскажите про критерии истины.
38. Расскажите про научное познание и роль науки.
39. Расскажите про философию науки.
40. Расскажите про человека как предмет философии.
41. Расскажите про свободу, ответственность и нравственные основы личности.
42. Расскажите про общественное бытие.
43. Расскажите про концепции общественного развития.
44. Расскажите про народ и личность в истории.
45. Расскажите про философию культуры.
46. Расскажите про идею ценностей.
47. Расскажите про эстетическое сознание и философию искусства.
48. Расскажите про экологические проблемы современности и пути их решения.
49. Расскажите про философские прогнозы на будущее.
50. Расскажите про философию религии.

Критерии оценки

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
3 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации, но допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
2 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
Менее 2х баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	Менее 18 баллов	18-23 баллов	24-27 баллов	28-30 баллов
Критерий оценки	Менее 2х баллов	2 балла	3 балла	4-5 баллов
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

2 Комплект тестовых заданий

Тестовые задания для оценки сформированности компетенции: УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах.

1. Философия возникла:

- с появлением первых человеческих сообществ
- около 2,5 тысяч лет назад
- около 15 тысяч лет назад
- около 500 лет назад

2. Найдите ошибки в определениях:

- Гносеологическая функция философии заключается в оценке возможностей и закономерностей познания.
- Мировоззренческая функция философии заключается в разработке теории поисковой деятельности.
- Аксеологическая функция философии заключается в утверждении социально удостоверенных ценностей, идеалов.
- Социальная функция философии заключается в гармонизации общественных отношений на гуманитарных основаниях

3. Философия и религия как формы мировоззрения:

- сходны в том, что предметом их изучения является мир в целом
- сходны в том, что предметом их изучения являются отдельные фрагменты мира
- отличаются тем, что религия основана на рациональных знаниях, а философия на вере
- отличаются тем, что религия основана на вере, а философия на рациональных знаниях

4. Философского знание характеризуется:

- постижением смысла жизни, истинной сути вещей, тайны мира и человека
- морально-этическая направленность знания
- теоцентричностью мышления
- узостью предмета, изучением конкретных явлений жизни общества и человека

5. _____ подход рассматривает философию как систему универсальных, общих представлений о мире. Представителями данного подхода являются Аристотель, Спиноза, Гольбах, Гегель и др.

Ответ: онтологический

6. _____ видит в науке не плодотворную миссию познания мира, а причину декаданса, упадка и разложения человеческого духа, а подлинным источником освоения мира считает миф, откуда вышла сама философия и с которой ее связывают кровные узы.

Ответ: иррационализм

7. Соотнесите раздел философии и его характеристику:

1	Онтология	А	Учение о ценностях
2	Философская антропология	Б	Теория познания
3	Аксиология	В	Учение о человеке
4	Гносеология	Г	Учение о развитии мышления
5	Логика	Д	Учение о бытии

Ответ: 1-Д, 2-В, 3-А, 4-Б, 5-Г.

8. Высказывание немецкого философа А. Шопенгауэра: «Истинно то философское воззрение на мир, которое учит нас познавать его внутреннюю сущность...» отражает _____ функцию философии.

Ответ: гносеологическую

9. Умозаключите: О какой базовой философской категории идет речь в высказывании В. И. Ленина: «... есть философская категория для обозначения объективной реальности, которая дана и человеку в ощущениях его, которая копируется, фотографируется, отображается нашими ощущениями, существуя независимо от них. ... есть то, что, действуя на наши органы чувств, производит ощущение; ... есть объективная реальность, данная нам в ощущениях, и т.»

Ответ: материя

10. Является ли философия наукой? На этот вопрос существуют различные точки зрения. Например, Аристотель рассматривал философию как науку о природе и сущности вещей, причем считал ее самой точной наукой, так как, по его мнению, «наиболее строги те науки, которые больше всего занимаются первыми началами». Платон противопоставлял свою философию в качестве науки софистике – как ненаучному, полному непроверенных предпосылок мнению.

С другой точки зрения, например, позитивистов, философию постигла участь короля Лира, раздавшего свое наследство дочерям, после чего его как нищего выбросили на улицу. Науки, которые «отпочковались» от философии, унесли с собой ее основное богатство – научное содержание. Оставшиеся с философией метафизические размышления о материи, первоосновах, принципах, сущностях и т.п. не имеют научного смысла, поскольку не могут быть верифицированы, проверены в опыте.

Умозаключите: что объединяет, и что разъединяет современную философию с наукой?

Ответ: объединяет с наукой то, что философия содержит в себе законы развития природы, общества, человека, а разъединяет субъективный характер философии, использование философией не только рациональных, но и иррациональных форм постижения сущего.

11. Крупнейшим русским консервативным философом был Л.А. Тихомиров .

В своих работах «Монархическая государственность», «Начала и концы» и др. он настаивал на том, что «подсказанный историей» тип _____ – лучшая форма правления для России. В частности, он писал: «Всякий русский должен признать установленную в России власть и, думая об улучшениях, должен думать о том, как их сделать с самодержавием и при самодержавии».

Ответ: самодержавная монархия

12. Для русской философии характерна ориентация на философское осмысление социально-исторической проблематики, особенно проблемы, непосредственно связанные с самой Россией, ее положением и ролью в мире.

Умозаключите: о какой особенности русской философии идет здесь речь?

Ответ: историософичность

13. Как решается онтологический аспект основного вопроса философии в трудах немецкого философа Г. Гегеля?

Ответ: Первоначалом природы, человека и сознания является вечная «Абсолютная идея».

14. Советский философ Э.В. Ильенков, описывая проблематику основного вопроса философии, утверждал, что «представить себе материю в целом – как всеобщую субстанцию, – лишенную мышления как одного из ее атрибутов, – значит представить ее себе неверно, более бедной, чем она на самом деле есть».

Умозаключите: о какой стороне основного вопроса философии идет речь у Э.В. Ильенкова?

Ответ: об онтологической стороне

15. Проанализировав размышления Б. Рассела, выявите, что общего у философии с религией и наукой и в чем специфика её предмета и места в духовной жизни:

«Философия, как я буду понимать это слово, является чем-то промежуточным между теологией и наукой. Подобно теологии, она состоит в спекуляциях по поводу предметов, относительно которых точное знание оказывалось до сих пор недостижимым; но, подобно науке, она взывает скорее к человеческому разуму, чем к авторитету, будь то авторитет традиции или откровения. Всё точное знание, по моему мнению, принадлежит к науке; все догмы, поскольку они превышают точное знание, принадлежат к теологии. Но между теологией и наукой имеется Ничья Земля, подвергающаяся атакам с обеих сторон; эта Ничья Земля и есть философия».

16. Как понимал сущность человека Э. Фромм? В чем он увидел проблемы современной цивилизации? Почему отсутствует видимый прогресс в совершенствовании человека?

«Никогда еще человек не подходил так близко, как сегодня, к осуществлению своих самых заветных надежд. Наши научные открытия и технические достижения приближают время, когда стол будет накрыт для всех голодных, когда человечество преодолет разобщенность и станет единым; Но что он скажет в отношении

самого себя? Приблизился ли он к осуществлению другой мечты человеческого рода – совершенству самого человека? – Человека, любящего ближнего своего, справедливого, правдивого? Неловко даже задавать этот вопрос – ответ слишком ясен; В нашей жизни нет братства, счастья удовлетворенности; это – духовный хаос и мешанина, близкие к безумию, – причем не к средневековой истерии, а скорее к шизофрении, когда утрачен контакт с внутренней реальностью, а мысль отделилась от аффекта».

Критерии оценки

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	0 баллов менее 50%	5-6 баллов от 50- 70%	7-8 баллов от 71 до 80 %	9-10 баллов от 81 до 100 %
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Приложение 2.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация проходит в форме ЗАЧЕТА С ОЦЕНКОЙ. Способ проведения – собеседование по вопросам, предложенным в зачетных билетах. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации (очная, заочная)

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	15 баллов	За посещение всех лекционных занятий можно мах получить 15 баллов Всего 2 занятия.
Выполнение практических работ	мах-20 баллов	За выполнение одного практического занятия 10 баллов (всего 2 практические работы)
Тестирование	10 баллов	Итоговое тестирование по дисциплине
Самостоятельная работа	15 баллов	Отчет о выполнении тематики самостоятельной работы (конспект или тезисы)
Промежуточная аттестация (диф.зачет) <i>Теоретический вопрос № 1-15</i> <i>баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2-15</i> <i>баллов</i>	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине «Философия» определяется с помощью рейтинга:

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено		Зачтено	
Сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное
 учреждение высшего образования**
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический
 университет»(ГБОУ ВО НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей
 кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Иностранный язык
 рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой
 Учебный план
 Направление
 Профиль
 Форма обучения
 Общая трудоемкость
 Виды контроля на курсах:

Сервис
 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
 43.03.01 Сервис
социально-культурный сервис
заочная
10 ЗЕТ
 экзамены 2
 зачеты 1, 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
Вид занятий						
Практические						
Итого ауд.						

Контактная работа						
Сам. работа						
Часы на контроль						
Итого						

Программу составил(и):

преподаватель, Михайлова Анастасия Андреевна

Рецензент(ы):

доцент, кандидат географических наук, Асташин Андрей Евгеньевич

Рабочая программа дисциплины

Иностранный язык

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	<p>Цель освоения дисциплины: Целью дисциплины «Иностранный язык» является подготовка будущих специалистов к практическому использованию иностранного языка в профессиональной и личной деятельности,</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): Сформировать личность, студента, способного: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке. Расширить знания и кругозор студентов Сформировать научный тип мышления</p>
1.2	<p>Цель освоения дисциплины: расширение знаний студентов о странах изучаемого языка в области национальной культуры и экономики, расширение кругозора студента, совершенствование культуры его мышления, общения и речи, формирование у студента уважительного отношения к духовным и материальным ценностям других стран и народов</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): Сформировать личность, студента, способного: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке. Расширить знания и кругозор студентов Сформировать научный тип мышления</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**УК-4.: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**

УК-4..1: Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;

УК-4..2: Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем

УК-4..3: Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный

№ п/п	Раздел / тема	Се- ме- стр	К о л- в о ч а с о в	Формир уемые компет енции	Литер атура	Примечани е (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1 "Иностранный язык повседневного общения"					
1.1	Модульная единица 1. "Я и мое окружение". Модульная единица 2"Город, в котором я живу" /Тема/	1	0			
1.2	Я и мое окружения, город в котором я живу /Пр/	1	6	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5	вопросы к зачету

1.3	И мое и окружение=, город, в котором я живу /Ср/	1	1 6	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3		вопросы к зачету
1.4	Модульная единица 7. «Великобритания». /Тема/	1	0			
1.5	Великобритания. Части страны, география и социокультурный портрет. Чтение текстов, обсуждение /Пр/	1	6	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л2.2	вопросы к зачету, контрольная работа, презентация

1.6	Великобритания. Работа с географическими картами. Составление монологического и диалогического высказывания с использованием речевых клише и различных структур предложения. /Ср/	1	2 0	УК-4..1 УК-4.2 УК-4.3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
1.7	Модульная единица 8. «Россия» /Тема/	1	0			
1.8	Территория. Историческая справка. Климат. Столица. Обычай и традиции. Достопримечательности. /Пр/	1	4	УК-4..1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2	вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
1.9	Территория. Историческая справка. Климат. Столица. Обычай и традиции. Достопримечательности. /Ср/	1	2 0	УК-4..1 УК-4.2 УК-4.3	Л2.1	вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
№ п/п	Раздел / тема	Се ме стр	К о л - в о ч а с о в	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модульная единица 3. «Я – студент. Наше учебное заведение. Образование в стране изучаемого языка. Модульная единица 4 "Путешествие"					
2.1	студент. Наше учебное заведение. Образование в стране изучаемого языка /Тема/	1	0			
2.2	Модульная единица 3. «Я – студент. Наше учебное заведение. Образование в стране изучаемого языка /Пр/	1	2	УК-4..1 УК-4.2 УК-4.3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
2.3	Модульная единица 3. «Я – студент. Наше учебное заведение. Образование в стране изучаемого языка /Ср/	1	1 0	УК-4..1 УК-4.2 УК-4.3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
2.4	Модульная единица 4. «Рабочий день. Выходной день. Хобби» /Тема/	2	0			

2.5	Модульная единица 4. «Рабочий день.Выходной день. Хобби». Путешествие как хобби - лексика по теме, обсуждение, дискуссии /Пр/	1	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
2.6	Модульная единица 4. «Рабочий день.Выходной день. Хобби». Путешествие как хобби /Ср/	2	1 0	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
2.7	Проведение зачета в виде собеседования с преподавателем наизученные темы /Зачёт/	1	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3		зачет
№ п/п	Раздел / тема	Се ме стр	К о л - в о ч а с о в	Формир уемые компет енции	Литер атура	Примечани е (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 2. Социокультурный портрет странизучаемого языка					
3.1	Модульная единица 6. «Англоязычные страны. Обзор» /Тема/	1	0			
3.2	Модульная единица 6. «Англоязычные страны. Обзор» /Пр/	1	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация

3.3	Модульная единица 6. «Англоязычные страны. Обзор» /Ср/	1	1 2	УК-4..1 УК- 4.2 УК- 4.3		вопросы к зачету, контрольная работа, презент ация
3.4	Модульная единица 9. «Страны изучаемого языка /Тема/	1	0			
3.5	Страны, столицы (США, Канада, Австралия, Новая Зеландия); географическое положение. /Пр/	1	2	УК-4..1 УК- 4.2 УК- 4.3		вопросы к зачету, контрольная работа, презент ация
3.6	Страны, столицы (США, Канада, Австралия, Новая Зеландия); географическое положение. /Ср/	1	1 2	УК-4..1 УК- 4.2 УК- 4.3		вопросы к зачету, контрольная работа, презент ация
3.7	Контрольная работа /Пр/	1	2	УК-4..1 УК- 4.2 УК- 4.3		контрольная работа
3.8	Контрольная работа /Ср/	1	4	УК-4..1 УК- 4.2 УК- 4.3		контрольная работа
3.9	Проведение зачета в виде собеседования с преподавателем по пройденным темам /Зачёт/	1	2	УК-4..1 УК- 4.2 УК- 4.3		зачет
№ п/п	Раздел / тема	Се ме стр	К о л - в о ч а с о в	Формир уемые компет енции	Литер атура	Примечани е (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 3 "Индустрия гостеприимства"					
4.1	Индустрия гостеприимства. Историче ская справка» /Тема/	2	0			
4.2	Рынок услуг гостеприимства. Профессионально направленная лексика по теме. Функции инфинитива в предложении. Работа над текстами. Гостиничный, ресторанный, туристический бизнес. Лексика; речевые структуры. /Пр/	2	2	УК-4..1 УК- 4.2 УК- 4.3		контрольная работа, вопросы к экзамену

4.3	«Индустрия гостеприимства. Историческая справка» /Ср/	2	10	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3		контрольная работа, вопросы к экзамену
4.4	Модульная единица 11. «Структурасовременной индустрии гостеприимства» /Тема/	2	0			
4.5	11. Гостиничный, ресторанный, туристический бизнес. Лексика; речевые структуры. /Пр/	2	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
4.6	Гостиничный, ресторанный, туристический бизнес. Лексика; речевые структуры. /Ср/	2	16	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
4.7	Модульная единица 12. «Гостиничный бизнес. Виды гостиниц. Международная классификация гостиниц». /Тема/	2	0			
4.8	Виды гостиниц. Международная классификация гостиниц. Временные формы глагола. Лексика по теме. Составление монологического высказывания с использованием речевых клише и различных структур предложения /Пр/	2	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация

4.9	Виды гостиниц. Международная классификация гостиниц. Временные формы глагола. Лексика по теме. Составление монологического высказывания с использованием речевых клише и различных структур предложения /Ср/	2	3 0	УК-4..1 УК-4.2 УК-4.3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
4.1 0	Модульная единица 13. «Индустрия туризма: прошлое, настоящее. Виды туризма. Поездки». /Тема/	2	0			
4.1 1	Индустрия туризма: прошлое, настоящее. Виды туризма. Поездки. /Пр/	2	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
4.1 2	Индустрия туризма: прошлое, настоящее. Виды туризма. Поездки. /Ср/	2	3 0	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3		вопросы к зачету, контрольная работа, презентация
4.1 3	Модульная единица 14. «Ресторанный бизнес. Виды ресторанов; Меню, виды меню». /Тема/	2	0			
4.1 4	Прошлое, настоящее. Виды туризма. Поездки. Лексика по теме. Числительные. Составление монологического и диалогического высказывания с использованием речевых клише и различных структур предложения. /Пр/	2	6	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3		вопросы к экзамену, контрольная работа, презентация
4.1 5	Виды ресторанов. Персонал ресторана. Лексика. Сервировка, виды сервировки. Официальный и неофициальный обед. Составление диалогического высказывания с использованием речевых клише и различных структур предложения. Резервирование столика. Меню, виды меню. Составление заказа. Методы приготовления. Глоссарий по теме. /Ср/	2	1 6	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3		вопросы к экзамену, контрольная работа, презентация
4.1 6	Виды ресторанов. Персонал ресторана. Лексика. Сервировка, виды сервировки. Официальный и неофициальный обед. Составление диалогического высказывания с использованием речевых клише и различных структур предложения. Резервирование столика. Меню, виды меню. Составление заказа. Методы приготовления. Глоссарий по теме /Пр/	2	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3		вопросы к экзамену, контрольная работа, презентация

4.1 7	Виды ресторанов. Персонал ресторана. Лексика. Сервировка, виды сервировки. Официальный и неофициальный обед. Составление диалогического высказывания с использованием речевых клише и различных структур предложения. Резервирование столика. Меню, виды меню. Составление заказа. Методы приготовления. Глоссарий по теме /Ср/	2	1 6	УК-4..1 УК- 4..2 УК- 4..3		вопросы к экзамену, контрольная работа, презент ация
4.1 8	Модуль 4. Иностраный язык профессионального общения. /Тема/	2	0			
4.1 9	"Индустрия гостеприимства как отрасль экономики. Туризм" /Ср/	2	3 8	УК-4..1 УК- 4..2 УК- 4..3	Л1. 3 Л 1. 4 Л 1 . . 5	вопросы к экзамену,

№ п/п	Раздел / тема	Се- ме- стр	К о л- в о ч а с о в	Формир уемые компет енции	Литер атура	Примечани е (оценочные средства)
	Раздел 5. Модуль 4. Иностранный язык профессионального общения					
5.1	Модульная единица 15. «Индустрия гостеприимства как отрасль экономики. Туризм» /Тема/	2	0			
5.2	Модульная единица 15. «Индустрия гостеприимства как отрасль экономики. Туризм» /Ср/	2	1 7	УК-4..1 УК- 4..2 УК- 4..3	Л1.2 Л3. 1 Л3. 2	вопросы к экзамену, контрольная работа, презент ация
5.3	Модульная единица 16 "Деловой этикет" /Тема/	2	0			
5.4	Деловой этикет, правила делового этикета и поведения при переговорах спартнерами /Ср/	1	2 0	УК-4..1 УК- 4..2 УК- 4..3	Л1.1 Л1.2Л 2.3 Л2.4	вопросы к экзамену
5.5	Проведение экзамена в виде собеседования с преподавателем на одну из пройденных тем /Экзамен/	2	1 3	УК-4..1 УК- 4..2 УК- 4..3		экзамен

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств содержится в приложении 1 к настоящей рабочей программе.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заг лав ие	Издательство, год
Л 1 . 1 1	Комарова А. И., ОксИ. Ю., Колосовская В. В.	Английский язык. Страноведение: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л 1 . 2	Смирнова Н. В., Соколова А. В., Дуглас Ю. А.	Английский язык для менеджеров (В1—В2): учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л 1 . 3	Комарова А. И., ОксИ. Ю., Колосовская В. В.	Английский язык. Страноведение: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л 1 . .	Гвишиани Н. Б.	Современный английский язык: лексикология: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

4			
Л 1 · 5	Куряева Р. И.	Английский язык. Видо-временные формы глагола в 2 ч. Часть 2: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заг лав ие	Издательство, год
Л 2 · 1	Мильруд Р. П.	Теория обучения иностранным языкам. Английский язык: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л 2 · 2	Левченко В. В., Долгалёва Е. Е., Мещерякова О. В.	Английский язык. General & Academic English (A2-B1): учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л 2 · 3	Невзорова Г. Д., Никитушкина Г. И.	Английский язык в 2 ч. Часть 2: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л 2 · 4	Куряева Р. И.	Английский язык. Видо-временные формы глагола в 2 ч. Часть 1: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заг лав ие	Издательство, год

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л 3 . 1	Смирнова Н. В., Соколова А. В., Дуглас Ю. А.	Английский язык для менеджеров (B1—B2): учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л 3 . 2	Караулова Ю. А.	Английский язык для юристов (B2-C1): учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6 . 3 . 1 . 1	текстовый редактор Microsoft Office word
6 . 3 . 1 . 2	редактор презентаций Microsoft Power Point

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6 . 3 . 2 . 1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6 . 3 . 2 . 2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории 15	Кабинет иностранных языков	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический одноместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun 1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1

19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проекторшкаф книжный
----	--	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания, необходимые для реализации программы учебной дисциплины находятся в приложении 2 к рабочей программе.

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Технологии делового общения
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итог о	
Вид занятий						
Лекции						
Практические						
Итого ауд.						
Контактная работа						
Сам. работа						
Часы на контроль						
Итого						

Программу составил(и):

старший преподаватель, Волкова Ирина Алексеевна

Рецензент(ы):

ст.преподаватель кафедры "Гуманитарные науки" ГБОУ ВО НГИЭУ, Замяткина Наталья Александровна

Рабочая программа дисциплины

Технологии делового общения

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: формирование способности у студентов осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): умение выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; умение адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; знание специализированных программ, используемых в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; умение соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; владение навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2 .1	Психология и конфликтология
2.2 .2	Основы экскурсионной деятельности
2.2 .3	Технология гостиничного сервиса
2.2 .4	Технология ресторанного обслуживания
2.2 .5	Технология обслуживания потребителей в гостиничном комплексе
2.2 .6	Технология обслуживания потребителей организаций питания
2.2 .7	Сервисная деятельность

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-4.: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4..1:	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;
УК-4..2:	Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем
УК-4..3:	Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный
ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
ПК-2.1:	Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-2.2:	Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПК-2.3:	Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: УК-4 -Знать: стили общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; особенности стилистики официальных и неофициальных писем на русском языке; особенности стилистики официальных и неофициальных писем на иностранном языке.

ПК-2 - Знать:теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

Уметь: УК-4 -Уметь: адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; составлять официальные и неофициальные деловые письма на русском языке; составлять официальные и неофициальные деловые письма на иностранном языке; выполнять для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный.

ПК-2 - Уметь: осуществлять межличностное и деловое общение, переговоров, конфликтологии; осуществлять основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; осуществлять специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Владеть: УК-4- Владеть: навыками деловой коммуникации в устной форме на русском языке; навыками ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; навыками ведения деловой переписки на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.

ПК-2 -Владеть: навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; : навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча со в	Формируе мые компетенци и	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Теоретические основы делового общения					
1.1	Модульная единица 1. Введение в дисциплину /Тема/	1	0			
1.2	Сущность, виды и функции делового общения. /Лек/	1	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Конспект
1.3	Структура делового общения /Ср/	1	20	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену Тестирование
1.4	Модульная единица 2. Невербальные средства общения /Тема/	1	0			
1.5	П/З №2. Невербальные средства общения /Пр/	1	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену
1.6	Национальные особенности делового общения /Ср/	1	20	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	вопросы к экзамену
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча	Формируе мые компетенци и	Литера тура	Примечание (оценочные средства)

			со в			
	Раздел 2. Модуль 2. Технологии делового общения					
2.1	Модульная единица 3. Речевая культура делового разговора /Тема/	1	0			
2.2	Речевая культура делового разговора /Лек/	1	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Конспект
2.3	Искажения в информационных потоках в деловом общении /Ср/	1	20	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену

2.4	Модульная единица 4. Активные формы делового общения /Тема/	1	0			
2.5	П/З № 4. Активные формы делового общения /Пр/	1	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену
2.6	Слушание как инструмент эффективной деловой коммуникации /Ср/	1	20	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену
2.7	Модульная единица 5. Конфликты в деловой сфере /Тема/	1	0			
2.8	П/З № 5. Конфликты в деловой сфере /Пр/	1	2	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену
2.9	Технологии управления беседой в деловом общении /Ср/	1	18	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену
2.10	Модульная единица 6. Этика и этикет делового общения /Тема/	2	0			
2.11	Технологии публичных выступлений /Ср/	2	30	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену
2.12	Модульная единица 7. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях /Тема/	2	0			
2.13	Технология разрешения конфликтов в деловом общении /Ср/	2	20	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену Тестирование
2.14	Модульная единица 8. Стресс-менеджмент в деловом общении /Тема/	2	0			
2.15	Гендерный аспект коммуникативного поведения /Ср/	2	13	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену
2.16	Экзамен /Экзамен/	2	9	УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к экзамену

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплине

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1 .1	Мунин А. Н.	Деловое общение: Курс лекций для студентов высших учебных заведений	Тольятти: ПВГУС, 2004
Л1 .2	Гордеева Л. В., Журавлева И. В., Зотова Т. Ю., Суркова А. П.	Русский язык и деловое общение	Новокузнецк: КГПИ КемГУ, 2021

6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Колосов В. А.	Технологии делового общения: учебно - методическое практическое пособие	Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2010
Л2.2	Титова, Л. Г.	Технологии делового общения: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Деловое общение		
Э2	Деловое профессиональное общение: основы и правила		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»		
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудиторий	Назначение	Оснащение
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
28	Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин	комплект мебели для учебного процесса, рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, доска классная, книжный шкаф
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК-4.: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Дайте понятие общению как процессу
2. Расскажите о структуре делового общения
3. Перечислите национальные особенности делового общения
4. Расскажите о технологиях и механизмах преодоления ошибок в деловом общении
5. Информационные потоки в деловом общении
6. Искажения в информационных потоках в деловом общении
7. Деловое общение как социокультурная коммуникация
8. Социокультурные барьеры делового общения
9. Слушание как инструмент эффективной деловой коммуникации
10. Ритуальный стиль общения
11. Манипулятивный стиль общения
12. Гуманистический стиль общения
13. Типология личности в деловом общении
14. Восприятие и понимание партнера по общению
15. Технологии управления беседой в деловом общении
16. Критика и комплименты в деловой коммуникации
17. Конформизм в деловом общении
18. Технологии формирования и управления убеждениями в деловом общении
19. Типология культуры делового общения

20. Речевая культура делового человека
21. Технологии публичных выступлений
22. Композиция публичного выступления
23. Вербальная и невербальная информация в деловом общении
24. Психологические механизмы воздействия на партнера в деловом общении
25. Социальный статус и ролевое распределение позиций в деловом общении
26. Технологии переговоров в деловом общении
27. Технологии ведения деловых бесед с партнерами
28. Технология разрешения конфликтов в деловом общении
29. Стили поведения в конфликтных ситуациях
30. Понятие совместимости членов коллектива, типы совместимости
31. Руководитель и конфликт
32. Стиль и социально-психологические проблемы руководства
33. Деловое общение в рабочей группе
34. Деловой и профессиональный имидж
35. Имидж руководителя
36. Профессиональное общение и его составляющие
37. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста
38. Барьеры в общении и их преодоление
39. Гендерный аспект коммуникативного поведения
40. Технологии проведения делового совещания
41. Коммуникативная сторона общения.
42. Интерактивная сторона общения.
43. Перцептивная сторона общения.
44. Телефонные переговоры.
45. Особенности визуального контакта.
46. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
47. Паралингвистические особенности общения.
48. Культура деловой переписки.
49. Культура делового спора.
50. Культура слушания партнера.

Критерии оценки:

Уровни сформированности и компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся

		знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

УК-4.: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:
 - а) общения +
 - б) понимания
 - в) восприятия
2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:
 - а) приспособления
 - б) конкуренции +
 - в) компромисса
3. Прямое деловое общение характеризуется:
 - а) ответными реакциями собеседников
 - б) общением в пределах видимости
 - в) непосредственным речевым контактом +
4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:
 - а) модели поведения +
 - б) заинтересованности в отношениях с другими
 - в) способности к общению
5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
 - а) наиболее сложной проблеме
 - б) вновь возникших вопросах
 - в) том, что связывает партнеров +
6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:
 - а) допускает возражения
 - б) уверенно держит бразды правления +
 - в) ищет поддержку среди коллег
7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:
 - а) вежливости
 - б) привлекательном имидже
 - в) деловой обязательности +
8. Цель формального приема в начале переговоров:
 - а) создать атмосферу взаимопонимания +
 - б) высказать точку зрения своей стороны
 - в) выслушать точку зрения партнеров
9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:
 - а) сознательности
 - б) постепенности
 - в) терпимости +
10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
 - б) обмен информацией между людьми +
 - в) организация взаимодействия между людьми
11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:
- а) избегать конфронтации +
 - б) избегать личных оскорблений
 - в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
12. Термин «этика» ввел:
- а) Сократ
 - б) Аристотель +
 - в) Демокрит
13. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:
- а) однополюсные +
 - б) риторические
 - в) зеркальные
14. Этика – это философская дисциплина, изучающая:
- а) развитие человеческого общества
 - б) внутреннюю природу человека
 - в) мораль и нравственность +
15. Видение себя глазами партнера по общению – это:
- а) рефлексия
 - б) отчуждение
 - в) идентификация
16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:
- а) однополюсны
 - б) информационные +
 - в) для ориентации
17. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:
- а) размышлений
 - б) взаимодействия
 - в) сопереживания +
18. Деловая этика представляет собой:
- а) личное поведение человека
 - б) совокупность принципов поведения людей +
 - в) деловые отношения предпринимателей
19. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:
- а) пяти
 - б) двух
 - в) трех +
20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:
- а) “интроверсия”
 - б) “риторика” +
 - в) “лингвистика”
21. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности +
 - б) хозяйственных сооружений
 - в) транспортной инфраструктуры
22. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) афоризмы
 - б) вульгаризмы +
 - в) эпитеты
23. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) эпитизмы

б) афоризмы

в) варваризмы +

24. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) эпитизмы

б) жаргонизмы +

в) афоризмы

25. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:

а) английский язык

б) немецкий язык

в) латынь +

26. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

а) простого воспроизводства

б) «иерархии эффектов» +

в) реализации

27. Разрушение коммуникаций Винер назвал:

а) энтропией +

б) антропией

в) интропией

28. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:

а) диалогом

б) трансакциями

в) трансактами +

29. Совокупность норм литературного произношения называют:

а) орфографией

б) синонимом

в) орфоэпией +

30. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:

а) прямой

б) внутренней +

в) наружной

2.2. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Вопрос 1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 3. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**

- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

Вопрос 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

Вопрос 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

Вопрос 6. Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуитов
- Экстравертов и интровертов

Вопрос 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

Вопрос 9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

Вопрос 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- **«Ложного вовлечения»**
- **Запутывания**
- **Расположения**
- **Скрытого принуждения**
- **Убеждения**

Вопрос 13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- **Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора**
- **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- **Альтернативные**
- **Зеркальные**
- **Информационные**
- **Риторические**

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- **Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество**
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- **Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов**
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

Вопрос 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- **Кинесика**
- **Проксемика**
- **Такетика**

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- **Убеждающие деловые сообщения**
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- **Покашливание**
- **Рукопожатие**
- **Устная речь**

Вопрос 19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- **Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации**
- **Дозирование информации**
- **Соккрытие важных смысловых дискурсов информации**
- **Утаивание информации**

Вопрос 20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются

- **Взгляд**
- **Походка**
- **Рукопожатие**
- Телефон
- Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:

- **Все ответы верны**
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- **50-120см**
- Свыше 350см

Вопрос 26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- **Призыва**
- **Приказа**
- **Просьбы**

Вопрос 27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Вопрос 28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

Вопрос 29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

Вопрос 30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

Вопрос 31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- **Положительно**

Вопрос 32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- **Положительно**

Вопрос 33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- **Отрицательно**
- Положительно

Вопрос 34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- **Отрицательно**
- Положительно

Вопрос 35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- **Отрицательно**
- Положительно

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	От 81 до 100%

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ Контролируемые мероприятия	Мах кол-во баллов	Примечания
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70	
Работа на практических занятиях	30	до 10 баллов за работу на 1 практическом занятии
Отчет по самостоятельной работе	15	Предоставление выдержек или тезисов по всем самостоятельным работам
Тестирование (2 теста)	25	Мах 12,5 баллов за 1 тест
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ - экзамен	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	
* В течение семестра студентам дается возможность получить дополнительные баллы		
за участие		
<input type="checkbox"/> в конференции	5	
<input type="checkbox"/> в олимпиадах	5	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Не зачтено		Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
 Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования
 «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
 (ГБОУВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Безопасность жизнедеятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой
Учебный план

"Технического обслуживания, организации перевозок и управления на транспорте"

Направление
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

23.03.03_ЗФО_1 курс.plx

Профиль

Автомобили и автомобильное хозяйство

Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: **зачеты с оценкой 2**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
Вид занятий				
Лекции				6
Практические				4
Итого ауд.				10
Контактная работа				10
Сам. работа				94
Часы на контроль				4
Итого				108

Программу составил(и):

кандидат с/х наук, доцент, Герасимов Евгений Юрьевич

Рецензент(ы):

старший преподаватель, Шелаумов Александр Владимирович

Рабочая программа дисциплины

Безопасность жизнедеятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 916)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

"Технического обслуживания, организации перевозок и управления на транспорте"

Протокол от 20.04.2023 г. № 9

Зав. кафедрой Евстифеев Дмитрий Викторович

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины Безопасность жизнедеятельности является формирование профессиональной культуры безопасности, под которой понимается готовность и способность личности использовать в профессиональной деятельности приобретенную совокупность знаний, умений и навыков для обеспечения безопасности в сфере профессиональной деятельности, характера мышления и ценностных ориентаций, при которых вопросы безопасности рассматриваются в качестве приоритета.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): Задачами курса «Безопасность жизнедеятельности» являются: освоение знаний о безопасном поведении человека в чрезвычайных и опасных ситуациях природного, техногенного, а также социального характера; о государственной системе защиты населения от опасных и чрезвычайных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> • воспитание патриотизма и долга по защите Отечества; <p>развитие черт личности, необходимых для безопасного поведения в чрезвычайных ситуациях и при прохождении военной службы; соблюдение бдительности при возникновении угрозы терроризма; овладение умениями правильно оценивать ситуации, опасные для жизни и здоровья; целенаправленно действовать в чрезвычайных ситуациях; использовать средства индивидуальной защиты;</p> <p>развитие потребности в расширении и постоянном углублении знаний по проблемам обеспечения безопасности жизнедеятельности в современных условиях; формирование мировоззрения и воспитания у студентов ответственности за последствия своей будущей профессиональной деятельности.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1 .1	Основы военной подготовки
2.1 .2	Введение в специальность
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2 .1	Охрана труда
2.2 .2	Основы законодательства в сфере дорожного движения

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	
УК-8.1:	Анализирует и идентифицирует опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности
УК-8.2:	Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций
УК-8.3:	Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях
УК-8.4:	Готов к выполнению воинского долга и обязанности по защите своей Родины в соответствии с законодательством Российской Федерации
ОПК-5: Способен принимать обоснованные технические решения, выбирать эффективные и безопасные технические средства и технологии при решении задач профессиональной деятельности	
ОПК-5.1:	Принимает обоснованные технические решения при решении задач профессиональной деятельности; выбирает эффективные и безопасные технические средства и технологии при решении задач профессиональной деятельности
ОПК-5.2:	Владеет знаниями и навыками в области работы с измерительными системами, инструментом. Способен определять дефекты сборочных единиц, узлов и деталей с заданной степенью точности и с учетом погрешности измерений
ОПК-5.3:	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
ОПК-5.4:	Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности; правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере профессиональной деятельности; законодательство РФ в плане защиты своей родины; нормы и правила охраны труда и техники безопасности, требования безопасного обслуживания клиентов; нормативно-правовые акты, регулирующие ОТ и ТБ.

Уметь: анализировать и идентифицировать опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности; разъяснять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; выполнять воинский долг и обязанности по защите своей Родины в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Владеть: целостной системой научных знаний об окружающем мире для создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций

навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности;

навыками соблюдения требований безопасного обслуживания потребителей, ОТ и ТБ;

навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетен ции	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Теоретико- методологические основы безопасности жизнедеятельности					
1.1	МЕ 1. Основы национальной безопасности /Тема/	2	0			
1.2	Основы национальной безопасности /Лек/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
1.3	Органы исполнительной власти, отвечающие за поддержание безопасности государства и его граждан. Важнейшие положения Концепции национальной безопасности РФ /Ср/	2	6	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
1.4	МЕ 2. Правовое регулирование и органы обеспечения безопасности жизнедеятельности /Тема/	2	0			
1.5	Правовое регулирование и органы обеспечения безопасности жизнедеятельности /Лек/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету

				5.4		
1.6	Государственные правоохранительные органы, обеспечивающие безопасность РФ /Ср/	2	6	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК- 5.1 ОПК- 5.2 ОПК- 5.3 ОПК- 5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
1.7	МЕ 3.Единая госу-дарственная систе- ма предупреждения и ликвидации чрез-вычайных ситуа- ций /Тема/	2	0			

1.8	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций /Лек/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
1.9	ПЗ №1. Аварийно-спасательные и другие неотложные работы в очагах поражения /Пр/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету. Тестирование
1.10	История создания Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Сигналы оповещения, используемые при возникновении ЧС /Ср/	2	6	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету. Тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Чрезвычайные ситуации в контексте безопасности жизнедеятельности					
2.1	МЕ 4. Опасные, экстремальные и чрезвычайные ситуации, их сущность, динамика и классификация /Тема/	2	0			
2.2	Опасные, экстремальные и чрезвычайные ситуации, их сущность, динамика и классификация /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
2.3	Направления региональной политики в сфере безопасности. /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
2.4	Структурные и функциональные стороны системы обеспечения безопасности /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету

2.5	МЕ 5. Опасные и чрезвычайные ситуации социального характера и защита от них /Тема/	2	0			
2.6	Опасные и чрезвычайные ситуации социального характера и защита от них /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
2.7	Характеристика статических и динамических аспектов, угрожающие России в социальной сфере /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
2.8	МЕ 6. Чрезвычайные ситуации природного характера и защита от них /Тема/	2	0			
2.9	Чрезвычайные ситуации природного характера и защита от них /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету

2.10	Происхождение землетрясений. Действия по защите населения прилесных и торфяных пожарах /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
2.11	МЕ 7.Чрезвычайные ситуации техногенного характера и защита от них /Тема/	2	0			
2.12	Чрезвычайные ситуации техногенного характера и защита от них /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
2.13	Правила поведения пассажиров при авариях на железнодорожном транспорте /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
2.14	Аварии с выбросом химически опасных веществ. Аварии на гидротехнических сооружениях /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
2.15	МЕ 8.Экология и безопасность жизнедеятельности /Тема/	2	0			
2.16	Экология и без-опасность жизнедеятельности /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
2.17	Виды ЧС экологического характера. Экологическое образование /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Основные направления обеспечения безопасности жизнедеятельности					

3.1	МЕ 9.Основы обороноспособности государства и во-енной службы /Тема/	2	0			
3.2	Основы обороноспособности государства и военной службы /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
3.3	Воинские звания военнослужащих РФ.Общевоинские уставы ВС РФ. /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
3.4	МЕ 10.Гражданская оборона /Тема/	2	0			
3.5	Гражданская оборона /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету

3.6	ПЗ № 2. Изготовление ватно-марлевых повязок /Пр/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Сдача нормативов
3.7	Санитарная обработка людей. Принципы и способы эвакуации. /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
3.8	МЕ 11. Пожарная безопасность /Тема/	2	0			
3.9	Пожарная безопасность /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
3.10	Характеристика материалов и конструкций по возгораемости. Классификация помещений, зданий и про-изводств по степени взрыво- и пожароопасности /Ср/	2	6	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
3.11	МЕ 12. Безопасность на дорогах и в общественном транспорте /Тема/	2	0			
3.12	Безопасность на дорогах и в общественном транспорте /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
3.13	Причины дорожно-транспортного травматизма у детей и подростков /Ср/	2	6	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 4. Обеспечение безопасности в сфере эксплуатации транспортно- технологических машин и комплексов.					

4.1	МЕ 13. Физиология трудовой деятельности. Идентификация и оценка воздействия на человека вредных и опасных факторов среды обитания. /Тема/	2	0			
4.2	Физиология трудовой деятельности /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК- 5.1 ОПК- 5.2 ОПК- 5.3 ОПК- 5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
4.3	Идентификация и оценка воздействия на человека вредных и опасных факторов среды обитания /Ср/	2	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК- 5.1 ОПК- 5.2 ОПК- 5.3 ОПК- 5.4	Л1.2Л 2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
4.4	Основные виды гарантий и компенсаций, предоставляемых работникам на основе результатов СОУТ. /Ср/	2	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК- 5.1 ОПК- 5.2 ОПК- 5.3 ОПК- 5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету

4.5	МЕ 15. Производственный травматизм. Несчастные случаи на производстве и профессиональные заболевания /Тема/	2	0			
4.6	Производственный травматизм. Несчастные случаи на производстве и профессиональные заболевания /Ср/	2	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
4.7	Причины и показатели производственного травматизма и профзаболеваемости /Ср/	2	6	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
4.8	МЕ 15. Защита человека и среды обитания от вредных и опасных производственных факторов /Тема/	2	0			
4.9	Защита человека и среды обитания от вредных и опасных производственных факторов /Ср/	2	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
4.10	Подготовка к диф. зачету /Ср/	2	6	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету
4.11	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	2	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1	Вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в приложении 1 к рабочей программе

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Резчиков Е. А., Рязанцева А. В.	Безопасность жизнедеятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

Л1 .2	Каракеян В. И., Никулина И. М.	Безопасность жизнедеятельности: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2 .1	Захарченко Г. Д.	Безопасность жизнедеятельности: курс лекций для теоретического изучения дисциплины	Брянск: Брянский ГАУ, 2018
Л2 .2	Омаров М. М., Гусенов М. У.	Безопасность жизнедеятельности: учебно-методическое пособие	Махачкала: ДГПУ, 2012
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э 1	1. Официальный сайт Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3 .1. 1	1) Текстовый редактор Microsoft Word,		
6.3 .1. 2	2) Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.		

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3 .2. 1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3 .2. 2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудит ории	Назначение	Оснащение
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест – 30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
«Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины».	

Приложение 1.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК-8- Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

ОПК-7- способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1 Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;

2 Комплект тестовых заданий.

3. Комплект заданий для сдачи нормативов

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. В чем суть Российской системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций?
2. Каков порядок оповещения населения об угрозе возникновения аварий, катастроф и стихийных бедствий?
3. Какие сигналы оповещения населения об угрозе возникновения аварий, катастроф и стихийных бедствий Вы знаете?
4. Расскажите про гражданскую оборону, ее предназначения и основные задачи.
5. Расскажите про сигналы оповещения ГО и ЧС
6. Какие виды защитных сооружений Вы знаете?
7. Как устроены и оборудованы убежища внутри?
8. Что такое чрезвычайная ситуация?
9. Каковы причины аварий и катастроф на промышленных объектах?
10. Особенности радиоактивного заражения местности, воздуха и воды при авариях на АЭС?
11. Каковы основные принципы и способы защиты населения?
12. Расскажите про средства индивидуальной защиты, их предназначение.
13. Расскажите про терроризм, как угрозу международному туризму.
14. Расскажите про правила поведения при захвате заложниками.
15. Расскажите про экстремальные ситуации социального характера.
16. Расскажите про криминогенные факторы в дестинации.
17. Расскажите про безопасность питания туристов.
18. Расскажите про безопасность в гостиничных комплексах.
19. Расскажите про безопасность в аттрактивных комплексах.
20. Расскажите про ориентирование на местности.
21. Расскажите про питание в условиях автономного существования.
22. Расскажите про аварийную укладку.
23. Расскажите про ночлег без палатки.
24. Расскажите про виды вооруженных сил, род войск.
25. Расскажите про предназначение аварийно-спасательных работ, проводимых в зонах чрезвычайных ситуаций.
26. Расскажите про санитарную обработку населения после пребывания в зоне заражения.
27. Расскажите про общевоинские уставы ВС РФ.
28. Расскажите про землетрясения, их происхождение и правила поведения человека во время землетрясения.
29. Расскажите про оползи, сели, обвалы и защита от них.
30. Расскажите про защиту населения при лесных и торфяных пожарах.
31. Расскажите про классификацию ЧС техногенного характера.
32. Расскажите про аварии с выбросом химически опасных веществ.

33. Расскажите про экологическую безопасность, ее сущность и содержание.
34. Расскажите про экологические проблемы современности.
35. Расскажите про виды и источники экологического загрязнения.
36. Расскажите про виды ЧС экологического характера.
37. Расскажите про мониторинг окружающей среды.
38. Расскажите про основные принципы и способы эвакуации населения в ЧС.
39. Расскажите про причины возникновения цунами и наводнений, защита от них.
40. Расскажите про правила поведения пассажиров при авариях на железнодорожном транспорте.
41. Расскажите про правила поведения пассажиров при авариях на водном транспорте.
42. Расскажите про правила поведения пассажиров при авариях на авиационном транспорте.
43. Расскажите про характеристику материалов и конструкций по возгораемости.
44. Расскажите про поражающие факторы пожара и взрыва.
45. Расскажите про классификацию помещений, зданий и производств по степени взрыво- и пожароопасности.
46. Расскажите про средства тушения пожаров.
47. Расскажите про причины дорожно-транспортного травматизма у детей и подростков.
48. Расскажите про чрезвычайные ситуации социального характера.
49. Расскажите про физиологию трудовой деятельности. Идентификация и оценка воздействия на человека вредных и опасных факторов среды обитания.
50. Расскажите про производственный травматизм. Несчастные случаи на производстве и профессиональные заболевания.

Критерии оценки

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
2 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но не показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
Менее 2 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 18 баллов	19-22 баллов	23-27 балла	28-30 баллов
Критерии оценивания компетенций	менее 2 баллов	2 балла	3 балла	4-5 баллов
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

2 Комплект тестовых заданий

Тестовые задания для оценки сформированности компетенции:

УК-8- Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

ОПК-7- способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Вопрос 1. Авария, не связанная с выбросом сильнодействующих ядовитых веществ или с их незначительной утечкой, –

это:

- а) **локальная авария;**
- б) местная авария;
- в) объектовая авария;
- г) региональная авария;
- **д) частная авария.**

Вопрос 2. Безопасность жизнедеятельности рассматривает

- а) безопасность в бытовой сфере;
- б) безопасность в городской сфере;
- в) безопасность в окружающей природной среде и чрезвычайные ситуации мирного и военного времени;
- г) безопасность в производственной сфере;
- **д) безопасность во всех перечисленных сферах.**

Вопрос 3. Безопасным для жизни считается напряжение:

- а) не выше 42 В – для сухих отапливаемых помещений с токонепроводящими полами помещений без повышенной опасности; не выше 24 В – для помещений с повышенной опасностью (металлические, земляные, кирпичные полы, сырость); не выше 10 В – для особо опасных помещений, имеющих химически активную среду;
- б) не выше 42 В – для сухих отапливаемых помещений с токонепроводящими полами помещений без повышенной опасности; не выше 24 В – для помещений с повышенной опасностью (металлические, земляные, кирпичные полы, сырость); не выше 12 В – для особо опасных помещений, имеющих химически активную среду;
- в) не выше 24 В – для сухих отапливаемых помещений с токонепроводящими полами помещений без повышенной опасности; не выше 12 В – для помещений с повышенной опасностью (металлические, земляные, кирпичные полы, сырость); не выше 6 В – для особо опасных помещений, имеющих химически активную среду;
- г) не выше 36 В – для сухих отапливаемых помещений с токонепроводящими полами помещений без повышенной опасности; не выше 24 В – для помещений с повышенной опасностью (металлические, земляные, кирпичные полы, сырость); не выше 12 В – для особо опасных помещений, имеющих химически активную среду;
- **д) не выше 42 В – для сухих отапливаемых помещений с токонепроводящими полами помещений без повышенной опасности; не выше 36 В – для помещений с повышенной опасностью (металлические, земляные, кирпичные полы, сырость); не выше 12 В – для особо опасных помещений, имеющих химически активную среду.**

Вопрос 4. В первую очередь при одновременном заражении опасными веществами обеззараживаются:

- а) бактериальные средства;
- б) биологически активные вещества;
- в) нефтепродукты;
- г) радиоактивные вещества;
- **д) сильнодействующие ядовитые вещества.**

Вопрос 5. Важнейшими характеристиками химически опасных веществ являются:

- а) ПДК, ПДВ, предельно допустимый сброс (ПДС), предел переносимости;
- б) ПДК, токсичность, пороговая концентрация, предел переносимости;
- в) ПДК, токсодоза, пороговая концентрация, предельно допустимый выброс (ПДВ);
- г) пороговая концентрация, предел переносимости, средняя смертельная токсодоза (LD50), средняя смертельная концентрация (LC50);
- **д) токсичность, ПДК, токсодоза, пороговая концентрация.**

Вопрос 6. Вода называется жесткой, потому что содержит много:

- а) ванадия
- **б) кальция (оптимальное содержание 50 - 70 мг/л, но не ниже 25 мг/л);**
- в) магния;
- г) углеводов;
- д) хлоридов

Вопрос 7. Все инструкции по охране труда на предприятиях переутверждают и пересматривают:

- а) 1 раз в 3 года, при авариях и изменении условий труда;
- **б) 1 раз в 5 лет, при авариях и несчастных случаях и при изменении технологических процессов и условий труда;**
- в) 1 раз в 5 лет и только при несчастных случаях;
- г) ежегодно и при авариях и несчастных случаях, при изменении технологических процессов;
- д) ежемесячно и при изменении технологических процессов.

Вопрос 8. Гражданская оборона – это система:

- **а) мероприятий по подготовке к защите и по защите населения, материальных и культурных ценностей на территории Российской Федерации от опасностей, возникающих при ведении или вследствие военных действий;**
- б) мероприятий по прогнозированию, предотвращению и ликвидации чрезвычайных ситуаций в военное время;
- в) научного прогнозирования и контроля по предотвращению чрезвычайных ситуаций;

- г) обеспечения постоянной готовности органов государственного управления к быстрым и эффективным действиям по организации первоочередного жизнеобеспечения населения при ведении военных действий на территории Российской Федерации;
- д) обеспечения безопасности населения в военное время.

Вопрос 9. Для объекта основным планирующим документом по предупреждению и ликвидации ЧС является:

- **а) план действий объекта по предупреждению и ликвидации ЧС;**
- б) план защиты от радиационного, химического и бактериального заражения;
- в) план локализации аварийных ситуаций;
- г) план по обеспечению защиты персонала при разных видах ЧС;
- д) план подготовки населения защите от ЧС.

Вопрос 10. Для остановки кровотечения из сосудов кисти или предплечья можно использовать следующий метод:

- а) максимально отвести плечи пострадавшего назад и зафиксировать их за спиной широким бинтом;
- **б) наложить давящую повязку на поражённое место;**
- в) поместить в локтевой сустав валик из скатанной материи, согнуть руку в локтевом суставе и зафиксировать предплечье к плечу;
- г) согнуть руку в локтевом суставе и зафиксировать предплечье к плечу.

Вопрос 11. Для очистки газопылевых выбросов (пылеулавливающее оборудование) применяют:

- **а) аппараты сухой и мокрой очистки, «циклоны», воздушные и тканевые фильтры;**
- б) аппараты сухой и мокрой очистки, фильтрационной и электрофильтрационной очистки;
- в) аппараты фильтрационной очистки, сухие электрофильтры, центробежные насосы;
- г) мокрые электрофильтры, аппараты электрофильтрационной очистки, ротационные пылеулавливатели;
- д) скруббер Вентури, зернистые и волокнистые фильтры, мокрые электрофильтры.

Вопрос 12. Для тушения электроустановок, находящихся под напряжением, применяют огнетушители:

- а) воздушно-пенные (ОВП-5, 10), порошковые (ОПС-10);
- б) порошковые (ОПС-10), углекислотные (ОУ-5,8);
- **в) углекислотные (ОУ-5,8), углекислотно-бромэтиловые (ОУБ-7);**
- г) химические пенные (ОХП-10), воздушно-пенные (ОВП-5);
- д) химические пенные (ОХП-10), углекислотные (ОУ-5,8).

Вопрос 13. Доза однократного облучения при отсутствии медицинской помощи является абсолютно смертельной:

- а) 100–200 бэр;
- б) 200–300 бэр;
- в) 400–500 бэр;
- **г) 500–600 бэр;**
- д) 700–800 бэр.

Вопрос 14. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РС ЧС) предназначена для

- **а) защиты населения и национального достояния от воздействия катастроф, аварий, стихийных бедствий;**
- б) наблюдения и контроля над состоянием окружающей среды и обстановкой на потенциально опасных объектах;
- в) оказания экстренной медицинской помощи;
- г) предупреждения и ликвидации ЧС;
- д) снижения вероятности возникновения ЧС.

Вопрос 15. Если во время наводнения вода застала вас в поле, то вы:

- а) если поблизости есть стог сена или скирда соломы, заберётесь на них;
- б) останетесь на месте и будете ждать помощи;
- в) попытаетесь убежать от надвигающегося потока под углом 45° к не-му;
- г) попытаетесь убежать от надвигающегося потока под углом 90° к не-му;
- **д) срочно будете выходить на возвышенное место.**

Вопрос 16. Завывание сирен, прерывистые гудки предприятий означают сигнал:

- **а) «Внимание всем!»;**
- б) «Воздушная тревога!»;
- в) «Отбой воздушной тревоги!»;
- г) «Радиационная опасность!»;
- д) «Химическая тревога!».

Вопрос 17. Интегральным показателем безопасности жизнедеятельности является:

- а) защита от воздействия опасных и вредных факторов производственной среды;
- б) защита от всех видов опасности;
- **в) продолжительность жизни;**
- г) соблюдение правил техники безопасности на производстве и в быту;
- д) соблюдение производственной санитарии.

Вопрос 18. Искусственное сооружение или природное препятствие на пути водотока, создающее разницу уровней по руслу реки, – это:

- а) волнорез;
- б) дамба;
- в) насыпь
- г) перешеек;
- **д) плотина.**

Вопрос 19. 20. Источниками техногенных опасностей являются элементы:

- а) биосферы;
- б) гидросферы;
- в) распада элементарных частиц;
- г) стратосферы
- **д) техносферы.**

Вопрос 20. К первичным средствам тушения пожара относят

- а) внутренние пожарные краны, огнетушители, песок, одеяла, кошмы, лопаты и совки, топоры и багры, асбестовые покрывала;
- б) воду, песок, инертные газы, пену;
- в) воздушно-механическую пену, поваренную соль, хлорид натрия;
- **г) огнетушители химические, пенные, газовые, углекислотные, песок;**
- д) поташ, квасцы, сухую землю, ведра.

Вопрос 21. К чрезвычайным ситуациям природного характера относятся:

- а) бури, ураганы, падение летательных аппаратов с ядерными энергетическими установками на борту, выброс в атмосферу сильно действующих ядовитых веществ;
- б) заторы льда на реках, оползни, сели, сход ледников, столкновение кораблей на море;
- **в) землетрясения, извержения вулканов, наводнения, сели, оползни, ураганы, смерчи, бури, природные пожары;**
- г) наводнения, природные пожары, катастрофы, сели, смерчи, цунами;
- д) цунами, вихри, взрывы в жилых домах, авиационные катастрофы, снежные лавины.

Вопрос 22. Количество энергии, выделяемой средним по мощности ураганом в течение одного часа, приблизительно равно энергии ядерного взрыва:

- а) 50 Гигатонн;
- б) 40 Гигатонн;
- **в) 36 Гигатонн;**
- г) 20 Гигатонн.

Вопрос 23. Лесной пожар, распространившийся на площади 0,2–2 га, называется:

- а) загоранием;
- **б) малым;**
- в) средним
- г) крупным;
- д) огневым шквалом.

Вопрос 24. На первом этапе аварийно-спасательных работ в чрезвычайных ситуациях осуществляется:

- а) локализация чрезвычайных ситуаций;
- б) определение масштаба повреждений;
- в) поддержание работоспособности населения;
- **г) поиск и обнаружение пострадавших;**
- д) создание условий для сохранения жизни и здоровья.

Вопрос 25. Опасные стихийные бедствия, явления или процессы, имеющие чрезвычайный характер и приводящие к нарушению повседневного уклада жизни значительных групп людей, человеческим жертвам, разрушению и уничтожению материальных ценностей, называются чрезвычайными ситуациями _____ происхождения:

- а) геологического
- б) космического;
- в) природного;
- **г) социального;**
- д) техногенного.

Критерии оценки

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	0 баллов менее 50%	5-6 баллов от 50- 70%	7-8 баллов от 71 до 80 %	9-10 баллов от 81 до 100 %
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

3. Комплект заданий для сдачи нормативов

Модульная единица 10.**Практическое занятие № 7. Изготовление ватно- марлевых повязок**

Содержание задания: Изготовление ватно- марлевой повязки.

Выполнение задания:

Студент должен взять марлю, такого размера, при котором, сложив её в 3 раза в одном направлении, она смогла бы закрыть рот и нос человека, для которого она делается. Далее нужно взять небольшой кусок ваты, разровнять его так, чтобы его размеры тоже перекрыли рот и нос (примерно 15 на 15 сантиметров). Ваты не должно быть много, она не должна мешать дыханию. Выкладываем вату по середине нашей марли, заворачиваем её в 3 раза, немного придавливаем на какой-нибудь поверхности, чтобы она уплотнилась. Делает разрезы под завязочки. Такую повязку нужно менять раз в 3-4 часа.

Так же можно сделать повязку не из марли, а бинта следующим образом:

Студент берёт бинт шириной 14см — довольно популярный размер (7м x 14см), отмеряет примерно 60 погонных сантиметров, берёт небольшой кусок ваты, разравнивает так, чтобы она занимал площадь 14×14 см. и выкладывает его в начало бинта. Сворачивает бинт, получается 3 заворота или 4 слоя бинта.

Далее делает завязки. Для этого отрезает 80 см бинта. Разрезает вдоль пополам. Сворачивает обе бинтовые полоски в «трубочку». И продевает завязки сверху и снизу основной части практически готовой ватно-марлевой повязки и сшивает.

Модульная единица 10.**Практическое занятие № 8. Сдача нормативов по одеванию ОЗК**

Содержание задания: сдача нормативов по одеванию ОЗК.

Выполнение задания:

- Студент кладет ОЗК на землю, оставляя на себе противогаз в походном положении.
- Достает чулки и перчатки из капюшона плаща.
- Надевает защитные чулки, застегивает хлястики, начиная с нижних и завязать обе тесьмы на пояском ремне.
- Надевает противогаз. Надевает перчатки.
- Надевает плащ в рукава, накидывает капюшон на голову и застегивает борта плаща, оставляя противогазовую сумку под плащом.
- Надевает петли рукавов на большие пальцы кистей рук поверх перчаток.

Выполнив норматив, подать установленный сигнал.

Модульная единица 11.**Практическое занятие № 9. Сдача нормативов по одеванию боевой одежды**

Боевая одежда и снаряжение уложены любым способом. Пояс с закрепленным на нем карабином и пожарным топором в кобуре лежит под одеждой. Подкасник может находиться рядом с уложенной боевой одеждой или внутри каски. Рукавицы (краги) кладутся в карманы куртки, при отсутствии карманов - под пояс.

Студент стоит в положении "смирно" в одном метре от боевой одежды и снаряжения лицом к ним. По сигналу он надевает на себя боевую одежду- боевку, каску, ремень, рукавицы.

Окончание: боевая одежда и снаряжение одеты, куртка застегнута на все пуговицы (крючки), пояс застегнут и заправлен под пряжку, подбородочный ремень каски подтянут

Критерии оценки:

8-9 баллов	Ставится, если студент выполнил все нормативы правильно, по времени.
6-7,9 баллов	Ставится, если студент выполнил все нормативы правильно, но есть несущественные замечания
4-5,9 баллов	Студент не выполнил большую часть нормативов
0 баллов	Выполнил 1 норматив из 5

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	0 баллов	4-5,9 баллов	6-7,9 баллов	8-9 баллов
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Приложение 2.**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация проходит в форме диф.зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам, предложенным в

зачетных билетах. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации (очная, заочная)

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	15 баллов	За каждое посещенное лекционное занятие-1 балл Всего 15 занятий.
Выполнение практических работ	макс-36 баллов	За выполнение одного практического занятия 4 балла (всего 9 практических работ)
Тестирование	10 баллов	Итоговое тестирование
Сдача нормативов	9 баллов	Сдача всех нормативов
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) <i>Теоретический вопрос № 1-15 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2-15баллов</i>	30 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине «Основы российской государственности» определяется с помощью рейтинга:

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Оценка 2	Оценка 3	Оценка 4	Оценка 5
Сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования**
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Управление человеческими ресурсами рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	7 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5	Итого
------	---	-------

Вид занятий				
Лекции				10
Практические				6
Итого ауд.				16
Контактная работа				16
Сам. работа				232
Часы на контроль				4
Итого				252

Программу составил(и):

старший преподаватель, Смирнова Анастасия Александровна

Рецензент(ы):

Глава местного самоуправления городского округа Воротынский Нижегородской области, Солдатов Алексей Александрович

Рабочая программа дисциплины

Управление человеческими ресурсами

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: Целью освоения учебной дисциплины «Управление человеческими ресурсами» является формирование знаний в области управления людьми в современной организации, знакомство с передовыми персонал-технологиями: управление своим временем, выстраивание и реализация траектории саморазвития на основе принципов самообразования в течение всей жизни, стратегия управления человеческими ресурсами, подбор и адаптация работников, оценка результативности их труда, управление мотивацией персонала и корпоративной культурой.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучить основы разработки и реализации кадровой стратегии реализации; - изучить инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач; - освоить контроль деятельности подразделений и работников; <p>изучить мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей; получить навыки выстраивания и реализации траектории собственного профессионального роста.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновации в сервисе
2.1.2	Менеджмент
2.1.3	Маркетинг
2.1.4	Психология и конфликтология
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2.2	Методы маркетинговых исследований в сфере сервиса

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ							
УК-6.: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни							
УК-6..1: Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.							
УК-6..2: Выстраивает и реализовывает траекторию собственного профессионального роста							
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен							
<p>Знать: приемы планирования и контроля гигиены умственного труда; достижения науки (физиологии, психологии, педагогики и др.), направленные на профессионально-личностное развитие, саморазвитие и самообразование будущего специалиста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста.</p> <p>Уметь: на научной основе организовывать свой труд, управлять своим временем; с большой степенью самостоятельности оценивать результаты своей деятельности; определять приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.</p> <p>Владеть: информационной и библиографической культурой мышления; методами и средствами познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций; навыками самостоятельного применения методов и средств обучения и самоконтроля приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций</p>							
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л-	Формируем ые	Литерат ура	Примечание (оценочные	

			во ча со в	компетенци и		средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Человеческие ресурсы трудовой деятельности					
1.1	МЕ 1. Управление персоналом как наука /Тема/	5	0			

1.2	Управление персоналом как наука /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
1.3	Управление персоналом как наука /Ср/	5	10	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
1.4	МЕ 2. Концепции управления персоналом /Тема/	5	0			
1.5	Концепции управления персоналом /Ср/	5	12	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
1.6	МЕ 3. Методология управления персоналом /Тема/	5	0			
1.7	Методология управления персоналом /Ср/	5	14	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча со в	Формируем ые компетенци и	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Планирование работы с персоналом организации					
2.1	МЕ 4. Система управления персоналом организации /Тема/	5	0			
2.2	Система управления персоналом организации /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Тестирование
2.3	Система управления персоналом организации /Ср/	5	12	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
2.4	МЕ 5. Кадровая политика организации /Тема/	5	0			
2.5	Кадровая политика организации /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
2.6	Кадровая политика организации /Ср/	5	12	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
2.7	МЕ 6. Планирование работы с персоналом организации /Тема/	5	0			
2.8	Планирование работы с персоналом организации /Ср/	5	12	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
2.9	МЕ 7. Наем и прием персонала, и его адаптация в организации /Тема/	5	0			
2.10	Наем и прием персонала, и его адаптация в организации /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Тестирование
2.11	Наем и прием персонала, и его адаптация в организации /Ср/	5	14	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
2.12	МЕ 8. Методы оценки и отбора персонала /Тема/	5	0			
2.13	Методы оценки и отбора персонала /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету

2.14	Методы оценки и отбора персонала /Ср/	5	20	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
------	--	---	----	---------------------	-------------------------	------------------

2.15	МЕ 9. Основы тайм- менеджмента /Тема/	5	0			
2.16	Основы тайм-менеджмента /Пр/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Тестирование
2.17	Основы тайм-менеджмента /Ср/	5	24	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча со в	Формируем ые компетенци и	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Технология управления персоналом организации					
3.1	МЕ 10. Обучение персонала /Тема/	5	0			
3.2	Обучение персонала /Ср/	5	10	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.3	МЕ 11. Деловая карьера /Тема/	5	0			
3.4	Деловая карьера /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.5	Деловая карьера /Ср/	5	12	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.6	МЕ 12. Мотивация труда в системе управления персоналом. /Тема/	5	0			
3.7	Мотивация труда в системе управления персоналом. /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.8	Мотивация труда в системе управления персоналом. /Ср/	5	10	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.9	МЕ 13. Система вознаграждения персонала /Тема/	5	0			
3.10	Система вознаграждения персонала /Ср/	5	10	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.11	МЕ 14. Управление конфликтами и стрессами /Тема/	5	0			
3.12	Управление конфликтами и стрессами /Пр/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.13	Управление конфликтами и стрессами /Ср/	5	12	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.14	МЕ 15. Маркетинг персонала и кадровое планирование /Тема/	5	0			
3.15	Маркетинг персонала и кадровое планирование /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.16	Маркетинг персонала и кадровое планирование /Ср/	5	16	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету

3.17	МЕ 16. Командообразование и формирование и подготовка резерва кадров для выдвижения на руководящие должности. /Тема/	5	0			
------	---	---	---	--	--	--

3.18	Командообразование и формирование и подготовка резерва кадров для выдвижения на руководящие должности. /Пр/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
3.19	Командообразование и формирование и подготовка резерва кадров для выдвижения на руководящие должности. /Ср/	5	20	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча со в	Формируем ые компетенци и	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 4. Оценка результатов деятельности персонала организации					
4.1	МЕ 17. Оценка результатов деятельности персонала организации. /Тема/	5	0			
4.2	Оценка результатов деятельности персонала организации. /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
4.3	Оценка результатов деятельности персонала организации. /Пр/	5	3	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
4.4	Оценка результатов деятельности персонала организации. /Ср/	5	8	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
4.5	МЕ 18. Оценка экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом. /Тема/	5	0			
4.6	Оценка экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом /Ср/	5	4	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
4.7	Оценка экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом. /Лек/	5	1	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету
4.8	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	5	4	УК-6..1 УК- 6..2	Л1.1 Л1.2Л 2.1 Э1	Вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература**

6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1 .1	Пряхов В. В., Шеншин А. С., Яковлева Е. И.	Управление персоналом. Модуль 1 «Персонал как объект управления»: сборник тестовых заданий для студентов дзержинского филиала ннгу, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 «экономика», 38.03.02 «менеджмент» 38.03.04 «государственное и муниципальное управление»	Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.2		Управление персоналом в учреждениях социально-культурной сферы: учебно-методическое пособие	Белгород: БГИИК, 2020
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Фейзуллаев Ф. С.	Управление персоналом: учебно-методическое пособие к практическим занятиям	Махачкала: ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2020
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент».		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Windows XP Professional		
6.3.1.2	Microsoft Office		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудиторы	Назначение	Оснащение
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный

18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	<ul style="list-style-type: none">- комплект учебной мебели,- рабочее место преподавателя: письменный стол, стул,- информационные стенды - 3;- стенды по ГО и БЖ - 5,- книжный шкаф - 1,- географические карты - 2.
----	---	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК-6 - способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов самообразования в течение всей жизни.

Для оценивая уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

2. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

1. Сформулируйте предмет, задачи и методы науки.
2. Назовите основные признаки персонала.
3. Объясните формирование структуры персонала организации.
4. Охарактеризуйте категории персонала.
5. Охарактеризуйте трудовой потенциал работника и его составляющие.
6. Сравните концепции управления.
7. Что такое архитектура предприятия?
8. Назовите домены архитектуры предприятия.
9. Расскажите про экономический подход.
10. Расскажите про органический подход.
11. Расскажите про гуманистический подход.
12. Охарактеризуйте специфические закономерности управления персоналом.
13. Назовите принципы управления персоналом.
14. Назовите принципы, характеризующие требования к формированию системы управления персоналом.
15. Назовите принципы, определяющие направления развития системы управления персоналом.
16. Расскажите про административные методы управления персоналом.
17. Расскажите про экономические методы управления персоналом.
18. Расскажите про социально-психологические методы управления персоналом.
19. Дайте характеристику методам построения системы управления.
20. Приведите цели и функции системы управления персоналом.
21. Назовите задачи службы управления.
22. Поясните организационную структуру системы управления персоналом.
23. Охарактеризуйте кадровое, документационное, информационное, нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
24. Что такое «кадровая политика»? Какова ее роль в обеспечении конкурентоспособности организации?
25. Расскажите про концепцию кадровой политики.
26. Дайте характеристику формированию кадровой политики организации в соответствии со стратегией ее развития.
27. Назовите цели и задачи кадровой политики.
28. Приведите современные требования к кадровой политики.
29. Раскройте сущность кадрового планирования.
30. Охарактеризуйте уровни кадрового планирования.
31. Что такое «оперативный план»? Какова его структура?

32. Расскажите про источники и организацию найма и приема персонала.
33. Поясните порядок найма, перевода, продвижения по службе, понижения в должности, наложения административных взысканий и увольнения работников.
34. Что такое адаптация?
35. Какие стадии адаптации существуют?
36. Какова роль руководителя в процессе адаптации?
37. Расскажите про этапы замещения вакантной должности.
38. Поясните процесс подбора персонала.
39. Как осуществляется деловая оценка персонала?
40. Расскажите про социализацию персонала.
41. Расскажите про профориентацию персонала.
42. Как осуществляется высвобождение персонала?
43. В чем заключается трудовая адаптация персонала?
44. Что такое «самоменеджмент»?
45. Каковы цели и функции самоменеджмента?
46. Раскройте основы планирования времени.
47. Расскажите про методы расстановки приоритетов и определения целей.
48. Какие Вы знаете методы влияния и убеждения?
49. Поясните методы создания полезных привычек.
50. Расскажите про методы обеспечения «ресурсного» состояния.

Критерии оценки:

Уровни сформированности и компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

УК-6 - способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов самообразования в течение всей жизни.

1. Приток новых людей и идей в организацию уменьшает такой комплекс кадровых мероприятий, как:
 - а) формирование, обучение, стимулирование внутри самой организации +
 - б) использование международных кадров
 - в) компенсационная политика

Доверительные обращения руководителя к сотруднику есть проявления внутриорганизационной карьеры:

- а) горизонтального типа
- б) вертикального типа +
- в) центростремительного типа

2. 3. К достоинствам внешних источников привлечения персонала относят:

- а) низкие затраты на адаптацию персонала
- б) повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом у кадровых работников
- в) появление новых импульсов для развития +

3. Стратегия, предполагающая постоянное повышение уровня показателей предыдущего периода; применяется на динамично развивающихся предприятиях с быстро изменяющимися технологиями:

- а) эволюционная
- б) роста +
- в) реактивная

4. Какое название носит модель, выстроенная по принципу максимально четкого распределения обязанностей между всеми членами организации, упорядочения коммуникаций и любых взаимодействий в организации:

- а) нормированная
- б) механистическая +
- в) программированная

5. Основой для выработки и принятия решения по стимулированию труда персонала является:

- а) комплексная оценка качества работы
- б) оценка личных и деловых качеств
- в) оценка результатов труда +

6. Что относится к причинам снижения эффективности программ по повышению квалификации персонала со стороны заказчика:

- а) синдром «новое-поверх-старого»
- б) наличие системы оценки потребности планирования обучения
- в) отсутствие системы оценки потребности планирования обучения +

7. Создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов на вакантную должность – это ... (процесс набора персонала)

8. Укажите, что включает в себя система управления персоналом? (общее руководство организацией)

9. Соотнесите понятия:

1. Система правил и норм, которая характеризуется наличием у руководства организации обоснованных прогнозов ее развития и соответствующих им методов и средств воздействия на персонал

2. Система правил и норм, которая характеризуется тем, что у руководства организации имеется программа действий в отношении персонала, и кадровая работа сводится в лучшем случае к ликвидации негативных последствий

3. Система правил и норм, которая характеризуется прозрачностью организации для потенциальных сотрудников и готовностью принять на работу любого специалиста, если он обладает соответствующей квалификацией

- а) Активная кадровая политика

б) Пассивная кадровая политика

с) Открытая кадровая политика

10. Управление человеческими ресурсами дает синергетический эффект, если в организации соблюдается принцип: применяется практика делегирования полномочий подчиненным, формируется культура работы в «команде», так ли это:

а) да +

б) нет

в) лишь отчасти

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	От 81 до 100%

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с оценкой и зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формирование рейтинга обучения

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	max 11 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % помещении —11 баллов)
Выполнение практических работ	max-9 баллов	Предусмотрено 6 практических работ. За каждую работу до 1,5 баллов
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено		Зачтено	
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования**
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО
 НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Элективные дисциплины по физической культуре и спорту

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	0 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
Вид занятий				
Лекции				4
Практические				4
Итого ауд.				8
Контактная работа				8
Сам. работа				316
Часы на контроль				4
Итого				328

--	--	--	--	--

Программу составил(и):

старший преподаватель, Емельянов Станислав Сергеевич

Рецензент(ы):

Директор МАУ ДО ФОК "Волга", Гришианов Андрей Владимирович

Рабочая программа дисциплины

Элективные дисциплины по физической культуре и спорту

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование способности поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> -познакомить со здоровье сберегающими технологиями для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности; -научить планировать свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; -научить соблюдать и пропагандировать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1 .1	Физическая культура и спорт
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

УК-7.: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	
УК-7..1: Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности	
УК-7..2: Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности	
УК-7..3: Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1.основы здоровье сберегающих технологий, физиологические особенности организма. 2.способы восстановления должного уровня физической подготовленности для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности. 3.способы восстановления должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; критерии, характеризующие должный уровень физической подготовленности;	
Уметь: 1. применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности. 2.правильно распределять свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности. 3. поддерживать должный уровень физической подготовленности;	
Владеть: 1.целостной системой научных знаний о способах поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности. 2.целостной системой научных знаний о способах восстановления должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности. 3.целостной системой научных знаний о способах восстановления должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	

№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1 «Легкая атлетика»					
1.1	Модульная единица 1. «Легкая атлетика» /Тема/	2	0			

1.2	Техника безопасности. Низкий старт. Бег 100 м. Метание гранаты. /Лек/	2	1	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.4	вопросы к зачету
1.3	Бег 1000 м. Прыжок в длину с разбега. Прыжок в высоту способом "перешагивания" /Пр/	2	1	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.4	выполнение нормативов

1.4	Техника безопасности на занятиях по легкой атлетике. Специально-беговые упражнения. Бег на короткие дистанции. Низкий старт (стартовый разбег, финиширование). Бег на средние дистанции. Бег на длинные дистанции. Эстафетный бег. Прыжок в длину с места и с разбега. Прыжок в высоту. Метание гранаты. /Ср/	2	6 3	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.4Л 2.2	выполнение нормативов
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2 "Гимнастика"					
2.1	Модульная единица 2 "Гимнастика" /Тема/	2	0			
2.2	Техника безопасности. Общеразвивающие упражнения. Упражнения на брусках, перекладине. /Лек/	2	1	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.4Л 2.2	вопросы к зачету
2.3	Опорный прыжок через гимнастического козла. Акробатика. Строевые упражнения /Пр/	2	1	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.4Л 2.2	выполнение контрольных упражнений
2.4	Техника безопасности на занятиях по гимнастике. общеразвивающие упражнения. Упражнения на брусках, перекладине. Опорный прыжок через коня и гимнастического козла. Акробатика. Строевые упражнения. /Ср/	2	6 3	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.4Л 2.2	выполнение контрольных упражнений
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3 "Лыжная подготовка"					
3.1	Модульная единица 3 "Лыжная подготовка" /Тема/	2	0			
3.2	Техника безопасности на занятиях по лыжной подготовке. Строевые упражнения на лыжах. Одновременные ходы, попеременные ходы. Подъемы, спуски, повороты и торможения. /Ср/	2	7 0	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.2	выполнение контрольных упражнений
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)

			В			
	Раздел 4. Модуль 4 "Спортивные игры"					
4.1	Модульная единица 4 "Баскетбол" /Тема/	2	0			
4.2	Ведение мяча. Передачи мяча двумя руками от груди и одной рукой от плеча. Броски мяча в кольцо. /Лек/	2	1	УК-7..1 УК- 7..2 УК- 7..3	ЛП.3Л 2.1	вопросы к зачету
4.3	Судейство. Учебная игра. /Пр/	2	1	УК-7..1 УК- 7..2 УК- 7..3	ЛП.3Л 2.1	игра
4.4	Техника безопасности на занятиях по баскетболу. Передачи мяча. Броски мяча в кольцо. Ведение мяча. /Ср/	2	6 0	УК-7..1 УК- 7..2 УК- 7..3	ЛП.3Л 2.1	игра
4.5	Модульная единица 5 "Волейбол" /Тема/	2	0			

4. 6	Техника безопасности. Передача мяча сверху и снизу. Нижняя прямая подача. Верхняя прямая подача. Одиночное блокирование. /Лек/	2	1	УК-7..1 УК- 7..2 УК- 7..3	Л1.1	вопросы к зачету
4. 7	Судейство. Учебная игра. /Пр/	2	1	УК-7..1 УК- 7..2 УК- 7..3	Л1.1	игра
4. 8	Техника безопасности на занятиях волейболу. Передача мяча сверху и снизу. Поддача и прием мяча. Блокирование. Расстановка игроков. /Ср/	2	6 0	УК-7..1 УК- 7..2 УК- 7..3	Л1.1	игра
4. 9	Зачет /Зачёт/	2	4	УК-7..1 УК- 7..2 УК- 7..3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.1Л2 .1Л2.2	вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1 .1	Фурманов А. Г., Акулич Л. И.	Волейбол: учебник	Минск: БГУФК, 2022
Л1 .2	Жданкина Е. Ф., Добрынин И. М., Новаковский С. В.	Физическая культура. Лыжная подготовка: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2022
Л1 .3	Сидоров Д. Г., Погодин А. В., Щукин В. М.	Технические приемы владения мячом в баскетболе: учебно-методическое пособие	Нижний Новгород: ННГАСУ, 2022
Л1 .4	Вандышева О. Д., Вандышев В. И.	Физическая культура: практикум: уч. пос.	Челябинск: ЮУТУ, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2 .1	Сидоров Д. Г., Погодин А. В., Щукин В. М.	Развитие физических качеств в баскетболе: учебно- методическое пособие	Нижний Новгород: ННГАСУ, 2022
Л2 .2	Лутай С. В.	Физическая культура. Подготовка к выполнению нормативов: учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: СПбГУТим. М.А. Бонч- Бруевича, 2021

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3 .2. 1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудит ории	Назначение	Оснащение

28	Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин	комплект мебели для учебного процесса, рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, доска классная, книжный шкаф
спортивный зал	спортивный зал	Ворота футбольные (2 шт.), гранаты 0,5 кг и 0,7 кг (6 шт.), конь гимнастический, лыжи (28 шт.), мат гимнастический (5 шт.), брусья гимнастические, мячи б/б (11 шт.), мячи для метания (4 шт.), мячи футбольные (5 шт.), сетка волейбольная, столы для игры в настольный теннис (3 шт.)
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК – 7 – способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий;

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Семестр 3

1. Охарактеризуйте понятие физическая культура и спорт как социальные феномены.
2. Охарактеризуйте понятие физическая культура – часть общечеловеческой культуры.
3. Охарактеризуйте понятие спорт – явление культурной жизни.
4. Назовите компоненты физической культуры.
5. Охарактеризуйте понятие физическая культура в структуре профессиональной деятельности.
6. Охарактеризуйте понятие физическая культура и спорт как средства сохранения и укрепления здоровья студентов, их физического и спортивного совершенствования.
7. Охарактеризуйте гуманитарную значимость физической культуры.
8. Охарактеризуйте ценностные ориентации и отношение студентов к физической культуре и спорту.
9. Охарактеризуйте основы организации физического воспитания в вузе.
10. Охарактеризуйте понятие «здоровье», его содержание и критерии. Функциональное проявление здоровья в различных сферах жизнедеятельности.
11. Охарактеризуйте образ жизни студентов и его влияние на здоровье.
12. Охарактеризуйте здоровый образ жизни студента.
13. Охарактеризуйте факторы, влияющие на здоровье студентов.
14. Охарактеризуйте влияние окружающей среды на здоровье.
15. Охарактеризуйте наследственность и ее влияние на здоровье.
16. Охарактеризуйте здоровье в иерархии потребностей и ценностей культурного человека.
17. Охарактеризуйте направленность поведения человека на обеспечение собственного здоровья.
18. Охарактеризуйте процесс самооценки собственного здоровья.
19. Охарактеризуйте ценностные ориентации студентов на здоровый образ жизни и их отражение в жизнедеятельности.
20. Охарактеризуйте содержательные характеристики составляющих здорового образа жизни.
21. Охарактеризуйте режим труда и отдыха. Организация сна. Организация режима питания. Организация двигательной активности.
22. Охарактеризуйте процесс личной гигиены и закаливания.
23. Охарактеризуйте процесс профилактики вредных привычек.
24. Охарактеризуйте процесс психофизической регуляции организма.
25. Охарактеризуйте работоспособность и влияние на нее различных факторов.

Семестр 4

1. Охарактеризуйте понятие физкультура и спорт. Ценности физической культуры и спорта.
2. Охарактеризуйте методику составления утренней гигиенической зарядки.
3. Охарактеризуйте понятие физическое воспитание, физическое развитие.
4. Охарактеризуйте методику составления производственной гимнастики.
5. Охарактеризуйте психофизическую подготовку.
6. Охарактеризуйте средства и формы закаливания.
7. Охарактеризуйте жизненно необходимые умения и навыки.

8. Охарактеризуйте средства восстановления в физкультуре и спорте.
9. Охарактеризуйте физическую и функциональную подготовленность.
10. Охарактеризуйте развитие физических качеств.
11. Охарактеризуйте профессионально-прикладную физическую подготовку. Цели и задачи.
12. Охарактеризуйте понятие физкультура и спорт как действенные средства сохранения и укрепления здоровья людей.
13. Охарактеризуйте формы и средства профессионально-прикладной физической подготовки.
14. Охарактеризуйте социальные функции физической культуры.
15. Охарактеризуйте основные положения организации физического воспитания в ВУЗе.
16. Охарактеризуйте функциональные системы организма. Костно-мышечная система.
17. Охарактеризуйте методику составления комплекса общеразвивающих физических упражнений.
18. Охарактеризуйте процесс утомление при физической и умственной работе.
19. Охарактеризуйте влияние образа жизни на здоровье.
20. Охарактеризуйте понятие гипокинезия и гиподинамия, их неблагоприятное воздействие на организм человека.
21. Охарактеризуйте процесс восстановления работоспособности.
22. Охарактеризуйте биологические ритмы, их влияние на работоспособность.
23. Охарактеризуйте элементы, составляющие здоровый образ жизни.
24. Охарактеризуйте простейшие методы определения своего физического развития.
25. Охарактеризуйте вредные привычки, их профилактика.

Семестр 5

1. Охарактеризуйте особенности проведения учебных занятий по физическому воспитанию для повышения работоспособности студентов.
2. Охарактеризуйте процесс формирования мотивов и организация занятий физическими упражнениями.
3. Охарактеризуйте формы самостоятельных занятий. Содержание самостоятельных занятий.
4. Охарактеризуйте процесс планирования объема и интенсивности физических упражнений с учетом умственной учебной нагрузки.
5. Охарактеризуйте процесс управление самостоятельными занятиями. Определение цели. Учет индивидуальных особенностей.
6. Охарактеризуйте предварительный, текущий и итоговый учет тренировочной нагрузки.
7. Охарактеризуйте энергозатраты при физической нагрузки разной интенсивности.
8. Охарактеризуйте понятия «спорт». Его принципиальные отличия от других видов занятий физическими упражнениями.
9. Охарактеризуйте массовый (общедоступный) спорт, его цели и задачи.
10. Охарактеризуйте национальные виды спорта. Студенческий спорт, его организационные особенности.
11. Охарактеризуйте процесс спорт в свободное время студентов. Разновидности занятий и их организационная основа.
12. Охарактеризуйте студенческие спортивные соревнования. Международные спортивные студенческие соревнования.
13. Охарактеризуйте основные мотивы и обоснование индивидуального выбора студентом вида спорта или систем физических упражнений.
14. Охарактеризуйте процесс выбора видов спорта для укрепления здоровья, коррекции недостатков физического развития и телосложения. Выбор видов спорта и упражнений для активного отдыха.
15. Охарактеризуйте возможности влияния избранного вида спорта (системы физических упражнений) на физическое развитие, функциональную подготовленность, психические качества и свойства личности.
16. Охарактеризуйте процесс мотивации и обоснование индивидуального выбора вида спорта или систем физических упражнений.
17. Охарактеризуйте процесс нарушения зрения. Профилактика и коррекция.
18. Охарактеризуйте процесс самоконтроля занимающихся физическими упражнениями и спортом.
19. Охарактеризуйте методические принципы физического воспитания.
20. Охарактеризуйте понятие “здоровье”, его содержание и критерии.
21. Охарактеризуйте процесс тренированность. Основные черты тренированного организма.
22. Охарактеризуйте факторы, влияющие на здоровье.
23. Охарактеризуйте врачебно-педагогический контроль.

24. Охарактеризуйте производственную физическую культуру. Цели и задачи.
25. Охарактеризуйте факторы, влияющие на нарушение осанки. Профилактика.

Семестр 6

1. Охарактеризуйте место профессионально-прикладной физической подготовки (ППФП) в системе физического воспитания.
2. Охарактеризуйте основные факторы, определяющие конкретное содержание ППФП студентов.
3. Охарактеризуйте процесс личной необходимости психофизической подготовки человека к труду.
4. Охарактеризуйте положения, определяющие социально-экономическую необходимость психофизической подготовки человека к труду.
5. Охарактеризуйте процесс организация, формы и средства ППФП в ВУЗе.
6. Охарактеризуйте ППФП студентов на учебных занятиях и во внеучебное время. Методика подбора средств ППФП.
7. Охарактеризуйте особенности утомления и динамики работоспособности в течение рабочего дня, недели, сезона, года представителей различных направлений деятельности.
8. Охарактеризуйте определение понятия ППФП, ее цели и задачи.
9. Охарактеризуйте факторы, влияющие на содержание ППФП.
10. Охарактеризуйте систему контроля профессионально-прикладной физической подготовленности студентов.
11. Дайте характеристику прикладным видам спорта.
12. Охарактеризуйте влияние географических, климатических, региональных условий на жизнедеятельность работников различных направлений деятельности
13. Охарактеризуйте формирование мотивов и организация занятий профессионально-прикладными физическими упражнениями.
14. Охарактеризуйте особенности ППФП по направлениям подготовки в ВУЗе.
15. Охарактеризуйте особенности построения занятий по ППФП в условиях обучения в ВУЗе.
16. Охарактеризуйте профессионально-прикладная физическая подготовка как разновидность специальной физической подготовки.
17. Охарактеризуйте профессиональную направленность физической культуры.
18. Охарактеризуйте процесс планирования объема и интенсивности физических упражнений с учетом трудовой деятельности.
19. Охарактеризуйте цель, задачи и средства ППФП.
20. Охарактеризуйте оптимальную двигательную активность и ее воздействие на здоровье и работоспособность.
21. Дайте краткую характеристику баскетбола. Правила игры.
22. Дайте краткую характеристику. Правила игры.
23. Дайте краткую характеристику лыжного спорта.
24. Охарактеризуйте процесс построения и структура учебно-тренировочного занятия.
25. Дайте краткую характеристику легкой атлетики.

Семестр 7

1. Охарактеризуйте процесс выбора видов спорта и упражнений для повышения функциональных возможностей организма.
2. Охарактеризуйте процесс диагностики состояния организма при регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом. Виды диагностики, их цели и задачи.
3. Охарактеризуйте процесс самоконтроля за физическим развитием, физической подготовленностью и функциональным состоянием организма.
4. Охарактеризуйте процесс мотивации и целенаправленность самостоятельных занятий физическими упражнениями.
5. Охарактеризуйте формы и содержание самостоятельных занятий физическими упражнениями в ВУЗе.
6. Охарактеризуйте характер и содержание самостоятельных занятий физическими упражнениями в зависимости от возраста.
7. Охарактеризуйте особенности самостоятельных занятий физическими упражнениями для женщин различного возраста.
8. Охарактеризуйте процесс планирования и управления самостоятельными занятиями физическими упражнениями.
9. Охарактеризуйте факторы, обуславливающие интенсивность физических упражнений у лиц различного возраста.
10. Охарактеризуйте особенности построения самостоятельных занятий физическими упражнениями

для студентов специальных медицинских групп.

11. Охарактеризуйте процесс контроля в системе самостоятельных занятий физическими упражнениями. Виды, средства и методы.

12. Охарактеризуйте процесс самоконтроля, его цели, задачи и методы исследования. Дневник самоконтроля.

13. Охарактеризуйте процесс педагогического контроля, его содержание. Виды педагогического контроля.

14. Охарактеризуйте процесс планирования объема и интенсивности физических упражнений с учетом умственной учебной деятельности

15. Охарактеризуйте процесс диагностики и самодиагностики состояния организма при регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом.

16. Охарактеризуйте оптимальную двигательную активность и ее воздействие на здоровье и работоспособность. Формирование мотивов и организация самостоятельных занятий физическими упражнениями.

17. Дайте определение понятия "спорт". Его отличие от других видов занятий физическими упражнениями.

18. Охарактеризуйте историю развития избранного вида спорта

19. Дайте характеристику студенческому спорту, как часть международного олимпийского движения.

20. Охарактеризуйте процесс участия спортсменов России в международных соревнованиях (Олимпийских Играх, Чемпионатах мира и Европы, Универсиадах, Всемирных играх.)

21. Охарактеризуйте нетрадиционные виды спорта в системе физического воспитания студентов.

22. Дайте классификацию видов спорта по характеру выполнения движений.

23. Охарактеризуйте спортивные соревнования как средство и метод общей физической, профессионально-прикладной, спортивной подготовки студентов и контроль их эффективности.

24. Расскажите о единой спортивной классификации. Комплекс ГТО.

25. Охарактеризуйте спорт в свободное время студентов. Разновидности занятий и их организационная

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

УК – 7 – способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

1. Физическая культура ориентирована на совершенствование...

- физических и психических качеств людей;
- техники двигательных действий;

- в) работоспособности человека;
 - г) природных физических свойств человека.
2. Физическая подготовленность, приобретаемая в процессе физической подготовки к трудовой или иной деятельности, характеризуется...
- а) высокой устойчивостью к стрессовым ситуациям, воздействию неблагоприятных условий внешней среды и различным заболеваниям;
 - б) уровнем работоспособности и запасом двигательных умений и навыков;
 - в) хорошим развитием систем дыхания, кровообращения, достаточным запасом надежности, эффективности и экономичности;
 - г) высокими результатами в учебной, трудовой и спортивной деятельности.
3. Величина нагрузки физических упражнений обусловлена...
- а) сочетанием объема и интенсивности двигательных действий;
 - б) степенью преодолеваемых при их выполнении трудностей;
 - в) утомлением, возникающим в результате их выполнения;
 - г) частотой сердечных сокращений.
4. Правильной можно считать осанку, если вы, стоя у стены, касаетесь ее...
- а) затылком, ягодицами, пятками;
 - б) лопатками, ягодицами, пятками;
 - в) затылком, спиной, пятками;
 - г) затылком, лопатками, ягодицами, пятками.
5. Главной причиной нарушения осанки является...
- а) привычка к определенным позам;
 - б) слабость мышц;
 - в) отсутствие движений во время школьных уроков;
 - г) ношение сумки, портфеля на одном плече.
6. Соблюдение режима дня способствует укреплению здоровья, потому что...
- а) обеспечивает ритмичность работы организма;
 - б) позволяет правильно планировать дела в течение дня;
 - в) распределение основных дел осуществляется более или менее стандартно в течение каждого дня;
 - г) позволяет избегать неоправданных физических напряжений.
7. Под силой как физическим качеством понимается:
- а) способность поднимать тяжелые предметы;
 - б) свойства человека, обеспечивающие возможность воздействовать на внешние силы за счет мышечных напряжений;
 - в) комплекс физических свойств организма, позволяющий преодолевать внешнее сопротивление, либо противодействовать ему за счет мышечных напряжений.
8. Под быстротой как физическим качеством понимается:
- а) комплекс свойств человека, позволяющий передвигаться с большой скоростью;
 - б) комплекс физических свойств человека, позволяющий быстро реагировать на сигналы и выполнять движения за кратчайший промежуток времени;
 - в) способность человека быстро набирать скорость.
9. Выносливость человека не зависит от...
- а) функциональных возможностей систем энергообеспечения;
 - б) скорости двигательной реакции;
 - в) настойчивости, выдержки, мужества, умения терпеть;
 - г) силы мышц.
10. При воспитании выносливости применяют режимы нагрузки, которые принято подразделять на оздоровительный, поддерживающий, развивающий и тренирующий. Какую частоту сердечных сокращений вызывает поддерживающий режим?
- а) 110—130 ударов в минуту;
 - б) до 140 ударов в минуту;
 - в) 140—160 ударов в минуту;
 - г) до 160 ударов в минуту.
11. Наиболее эффективным упражнением развития выносливости служит:
- а) бег на короткие дистанции;
 - б) бег на средние дистанции;
 - в) бег на длинные дистанции.
12. При самостоятельных занятиях легкой атлетикой основным методом контроля физической

нагрузки является:

- а) частота дыхания;
- б) частота сердечных сокращений;
- в) самочувствие.

13. Отсутствие разминки перед занятиями физической культурой, часто приводит к:

- а) экономии сил;
- б) улучшению спортивного результата;
- в) травмам.
- г) повышена температура тела.

14. Для воспитания быстроты используются:

- а) двигательные действия, выполняемые с максимальной скоростью;
- б) двигательные действия, выполняемые с максимальной амплитудой движений;
- в) двигательные действия, направленные на выполнение нагрузки длительное время;

15. Укажите, последовательность упражнений предпочтительную для утренней гигиенической гимнастики:

- 1. Упражнения, увеличивающие гибкость;
- 2. Упражнения на дыхание, расслабление и восстановление.
- 3. Упражнения для ног: выпады, приседания, подскоки.
- 4. Упражнения, активизирующие деятельность сердечнососудистой системы;
- 5. Упражнения, укрепляющие основные мышечные группы.
- 6. Упражнения, способствующие переходу организма в рабочее состояние.
- 7. Упражнения, укрепляющие мышцы брюшного пресса.

Ответы: а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; б) 2, 6, 7, 1, 4, 5, 3; в) 3, 5, 7, 1, 6, 2, 4; г) 6, 4, 5, 1, 7, 3, 2.

16. Что определяет техника безопасности:

- а) комплекс мер направленных на обучения правилам поведения, правилам страховки и самостраховки, оказание доврачебной медицинской помощи;
- б) правильное выполнение упражнений;
- в) организацию и проведение учебных и внеурочных занятий в соответствии с гигиеническими требованиями.

17. Что такое адаптация:

- а) процесс приспособления организма к меняющимся условиям среды;
- б) чередование нагрузки и отдыха во время тренировочного процесса;
- в) процесс восстановления.

18. Укажите нормальные показатели пульса здорового человека в покое:

- а) 60 – 80 ударов в минуту;
- б) 70 – 90 ударов в минуту;
- в) 75 - 85 ударов в минуту;
- г) 50 - 70 ударов в минуту.

19. Регулярное занятие физической культурой и спортом, правильное распределение активного и пассивного отдыха, это:

- а) соблюдение распорядка;
- б) оптимальный двигательный режим.

20. Система мероприятий позволяющая использовать естественные силы природы:

- а) гигиена;
- б) закаливание;
- в) питание.

21. Правильное распределение основных физиологических потребностей в течение суток (сна, бодрствования, приема пищи) это:

- а) режим дня;
- б) соблюдение правил гигиены;
- в) ритмическая деятельность.

22. Привычно правильное положение тела в покое и в движении, это:

- а) осанка;
- б) рост;
- в) движение.

23. Совокупность процессов, которые обеспечивают поступление кислорода в организм, это:

- а) питание;
- б) дыхание;

в) зарядка.

24. Способность преодолевать внешнее сопротивление или противостоять ему за счет мышечных усилий это:

а) зарядка;

б) сила;

в) воля.

25. Способность длительное время выполнять заданную работу это:

а) упрямство;

б) стойкость;

в) выносливость.

26. Способность человека выполнять упражнения с большой амплитудой это:

а) гибкость;

б) растяжение;

в) стройность.

27. Способность быстро усваивать сложнокоординационные, точные движения и перестраивать свою деятельность в зависимости от условий это:

а) ловкость;

б) быстрота;

в) натиск.

28. Назовите основные физические качества человека:

а) скорость, быстрота, сила, гибкость;

б) выносливость, быстрота, сила, гибкость, ловкость;

в) выносливость, скорость, сила, гибкость, координация.

29. Назовите элементы здорового образа жизни:

а) двигательный режим, закаливание, личная и общественная гигиена;

б) рациональное питание, гигиена труда и отдыха, гармонизация психоэмоциональных отношений в коллективе;

в) все перечисленное.

30. Укажите, что понимается под закаливанием:

а) купание в холодной воде и хождение босиком;

б) приспособление организма к воздействию внешней среды;

в) сочетание воздушных и солнечных ванн с гимнастикой и подвижными играми.

31. Страховка при занятиях физической культурой, обеспечивает:

а) безопасность занимающихся;

б) лучшее выполнение упражнений;

в) рациональное использование инвентаря.

32. Первая помощь при обморожении:

а) растереть обмороженное место снегом;

б) растереть обмороженное место мягкой тканью;

в) приложить тепло к обмороженному месту.

33. Вид физической подготовки, который обеспечивает наибольший эффект, нацеленный на оздоровление:

а) регулярные занятия оздоровительными физическими упражнениями на свежем воздухе;

б) аэробика;

в) альпинизм;

г) велосипедный спорт.

34. Назовите вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития гибкости:

а) акробатика;

б) тяжелая атлетика;

в) гребля;

г) современное пятиборье.

35. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития силы:

а) самбо;

б) баскетбол;

в) бокс;

г) тяжелая атлетика.

36. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития скоростных способностей:

а) борьба;

- б) бег на короткие дистанции;
- в) бег на средние дистанции;
- г) бадминтон.

37. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития координационных способностей:

- а) плавание;
- б) гимнастика;
- в) стрельба;
- г) лыжный спорт.

38. Здоровый образ жизни – это способ жизнедеятельности направленный на ...

- а) развитие физических качеств;
- б) поддержание высокой работоспособности;
- в) сохранение и улучшение здоровья;
- г) подготовку к профессиональной деятельности.

39. Величина нагрузки физических упражнений обусловлена:

- а) сочетанием объема и интенсивности двигательных действий;
- б) степенью преодолеваемых при их выполнении трудностей;
- в) утомлением, возникающим в результате их выполнения;
- г) частотой сердечных сокращений.

40. Правильное дыхание характеризуется:

- а) более продолжительным выдохом;
- б) более продолжительным вдохом;
- в) вдохом через нос и выдохом ртом;
- г) равной продолжительностью вдоха и выдоха.

41. Соблюдение режима дня способствует укреплению здоровья, потому что....

- а) обеспечивает ритмичность работы организма;
- б) позволяет правильно планировать дела в течение дня;
- в) позволяет избегать неоправданных физических движений.

42. Основные направления использования физической культуры способствуют формированию...

- а) базовой физической подготовленностью;
- б) профессионально прикладной физической подготовке.
- в) восстановлений функций организма после травм и заболеваний.
- г) всего вышеперечисленного.

43. Профилактика нарушений осанки осуществляется с помощью...

- а) скоростных упражнений;
- б) силовых упражнений;
- в) упражнений на гибкость;
- г) упражнений на выносливость.

44. Освоение двигательного действия следует начинать с ...

- а) формирования общего представления о двигательном действии;
- б) выполнения двигательного действия в упрощенной форме;
- в) устранения ошибок при выполнении подводящих упражнений.

45. Специфические прикладные функции физической культуры преимущественно проявляются в сфере:

- а) образования;
- б) организации досуга;
- в) спорта общедоступных достижений;
- г) производственной деятельности.

46. Укажите, чем характеризуется утомление:

- а) отказом от работы;
- б) временным снижением работоспособности организма;
- в) повышенной ЧСС.

47. Основными показателями физического развития человека являются:

- а) антропометрические характеристики человека;
- б) результаты прыжка в длину с места;
- в) результаты в челночном беге;
- г) уровень развития общей выносливости.

48. Для составления комплексов упражнений на увеличение мышечной массы тела рекомендуется:

- а) полностью проработать одну группу мышц и только за тем переходить к упражнениям на другую группу мышц.
 б) чередовать серию упражнений, включающую в работу разные мышечные группы.
 в) использовать упражнения с относительно небольшим отягощением и большим количеством повторений.
 г) планировать большое количество подходов и ограничивать количество повторений в одном подходе.

49. Для составления комплексов упражнений для снижения веса тела рекомендуется:

- а) полностью проработать одну группу мышц и только за тем переходить к упражнениям на другую группу мышц.
 б) локально воздействовать на отдельные группы мышц, находящиеся ближе всего к местам жирового отложения.
 в) использовать упражнения с небольшим отягощением и большим количеством повторений.
 г) планировать большое количество подходов и ограничивать количество повторений в одном подходе.

50. Укажите, последовательность упражнений предпочтительную для физкультурной минутки или паузы:

1. Упражнения на точность и координацию движений;
2. Упражнения на расслабление мышц туловища, рук, ног.
3. Упражнения на растягивание мышц туловища, рук, ног.
4. Упражнения в потягивание, для профилактики нарушения осанки.
5. Приседания, прыжки, бег переходящий в ходьбу.
6. Упражнения махового характера для различных групп мышц.
7. Дыхательные упражнения.

Ответы: а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; б) 2, 4, 6, 1, 3, 5, 7; в) 3,1, 4, 2, 6, 7, 5; г) 4, 3, 6, 5, 7, 2, 1.

Ключ

1. г	11. в	21. а	31. а	41. б
2. а	12. б	22. а	32. б	42. г
3. а	13. в	23. б	33. а	43. б
4. г	14. а	24. б	34. а	44. а
5. б	15. г	25. в	35. г	45. г
6. а	16. а	26. а	36. б	46. б
7. в	17. а	27. а	37. б	47. а
8. б	18. а	28. б	38. в	48. а
9. б	19. б	29. в	39. а	49. в
10. б	20. б	30. б	40. г	50. б

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

3. Комплект контрольных нормативов

Виды испытаний (тесты)	Кол-во баллов за выполнение норматива					
	Девушки			Юноши		
	0,1 5	0,2 5	0,3 3	0,1 5	0,2 5	0,3 3
Бег на 100 м (сек.)	1 7. 5	1 7. 0	1 6. 5	1 5. 1	1 4. 8	1 3. 5
Бег на 2 км (девушки) / 3 км (юноши) (мин.,	1	1	1	1	1	1

	сек.)	1. 3 5	1. 1 5	0. 3 0	4. 0 0	3. 3 0	2. 3 0
	Подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (девушки) / из виса на высокой перекладине (юноши) (кол-во раз)	1 0	1 5	2 0	9	1 0	1 3
	или сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (кол-во раз)	1 0	1 2	1 4	-	-	-
	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (см)	+ 8	+ 1 1	+ 1 6	+ 6	+ 7	+ 1 3
	Прыжок в длину с разбега (см)	2 7 0	2 9 0	3 2 0	3 8 0	3 9 0	4 3 0
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	1 7 0	1 8 0	1 9 5	2 1 5	2 3 0	2 4 0
6	Прыжок в высоту (см)	1 0 0	1 0 5	1 1 0	1 2 0	1 2 5	1 3 0
7	Поднимание туловища из положения лежа на спине (кол-во раз за 1 мин.)	3 4	4 0	4 7	-	-	-
8	Метание спортивного снаряда весом 500 г (девушки) / 700 г (юноши) (м)	1 4	1 7	2 1	3 3	3 5	3 7
9	Бег на лыжах на 3 км (девушки) / 5 км (юноши) (мин., сек.)	2 0. 2 0	1 9. 3 0	1 8. 0 0	2 6. 3 0	2 5. 3 0	2 3. 3
0	Передача мяча в парах (количество раз)	3 0	4 0	5 0	4 0	5 0	6 0
1	Передача мяча над собой двумя руками сверху и снизу (количество раз)	1 5	1 8	2 2	2 0	2 5	3 0
2	Нижняя прямая подача, верхняя прямая подача (5 попыток), количество попаданий в зону	2	3	4	3	4	5
3	Ведение мяча 4*10 м (сек)	2 3	2 1	1 9	1 8	1 6	1 4
4	Выполнение бросков со штрафной линии (10 попыток), количество раз	2	3	4	4	5	6

Критерии оценки:

Балльно-рейтинговая система	до 5 баллов	6-7 баллов	7-8 баллов	9-10 баллов
Уровень сформированности компетенции	не сформирована	начальный уровень	базовый уровень	продвинутый уровень

4.Комплект контрольных упражнений

1. Выполнение комплекса общеразвивающих упражнений
2. Выполнение комбинаций на брусках
3. Выполнение опорного прыжка через гимнастического козла (коня)
4. Выполнение элементов акробатики: кувырки вперед и назад, длинный кувырок
5. Выполнение элементов акробатики: переворот боком

6. Выполнение элементов акробатики: стойка на лопатках (девушки), стойка на голове и руках (юноши)
7. Выполнение строевых упражнений
8. Строевые упражнения на лыжах
9. Одновременные ходы на лыжах
10. Попеременные ходы на лыжах
11. Одиночное блокирование
12. Передача мяча двумя руками от груди и одной рукой от груди и одной рукой от плеча

Критерии оценки:

Балльно-рейтинговая система	до 5 баллов	6-7 баллов	7-8 баллов	9-10 баллов
Уровень сформированности компетенции	не сформирована	начальный уровень	базовый уровень	продвинутый уровень

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в форме зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам и сдача контрольных нормативов.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ 3 семестр

Контролируемые мероприятия	Мак колво баллов	Примечания
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70	
Работа на практических занятиях (35 СЗ)	70	до 0,5 баллов за работу на 1 практическом занятии
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ – зачет	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

Таблица распределения баллов по видам работ 4 семестр

Контролируемые мероприятия	Мак колво баллов	Примечания
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70	
Работа на практических занятиях (31 СЗ)	62	до 0,5 баллов за работу на 1 практическом занятии
Контрольные нормативы	8	Сдача контрольных нормативов
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ – зачет	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

Таблица распределения баллов по видам работ 5 семестр

Контролируемые мероприятия	Мак колво баллов	Примечания
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70	
Работа на практических занятиях (32 СЗ)	64	до 0,5 баллов за работу на 1 практическом занятии
Контрольные нормативы	6	Сдача контрольных нормативов
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ – зачет	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

Таблица распределения баллов по видам работ 6 семестр

Контролируемые мероприятия	Мак колво баллов	Примечания
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70	
Работа на практических занятиях (32 СЗ)	64	до 0,5 баллов за работу на 1 практическом занятии
Контрольные нормативы	6	Сдача контрольных нормативов
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ – зачет	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

Таблица распределения баллов по видам работ 7 семестр

Контролируемые мероприятия	Мах колво баллов	Примечания
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70	
Работа на практических занятиях (34 СЗ)	68	до 0,5 баллов за работу на 1 практическом занятии
Тестирование	2	Итоговое тестирование по дисциплине
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ – зачет	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Стандартизация и управление качеством рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx 43.03.01 Сервис
Направление	
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
Вид занятий				
Лекции				10
Практические				8
Итого ауд.				18
Контактная работа				18
Сам. работа				189
Часы на контроль				9
Итого				216

Программу составил(и):

кандидат экономических наук, доцент, Генералов Иван Георгиевич

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент, Смирнов Николай Александрович

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

	<p>Цель освоения дисциплины: формирование у студентов навыков обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование способностей оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - ознакомление с основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
--	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1 .1	Экономика и предпринимательство
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2 .1	Преддипломная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ОПК-3.: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

ОПК-3..1: Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3..2: Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

ОПК-3..3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: основные составляющие процесса оказания услуг; основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000; основные составляющие процесса оказания услуг

Уметь: выявлять мнение потребителей и заинтересованных сторон; производить оценку качества оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; проектировать систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе; обеспечивать требуемое качество предоставляемых услуг

Владеть: целостной системой научных знаний о системе менеджмента качества; навыками внедрения стандартов ИСО 9000; навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с требуемым качеством услуг; навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством

№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	К о л - в о ч а с о в	Формируе мые компетен ции	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Стандартизация					
1.1	Модульная единица 1. Основы стандартизации /Тема/	4	0			
1.2	Основы стандартизации /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

					. 2 Э 1	
1.3	Общая характеристика стандартов разных категорий /Ср/	4	8	ОПК-3..1 ОПК-3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 .1 Л 2 .2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.4	Лабораторная работа № 1. Правовые основы стандартизации /Пр/	4	1	ОПК-3..1 ОПК-3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 .1 Л 2 .2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.5	Модульная единица 2. Институты стандартизации /Тема/	4	0			

1.6	Институты стандартизации /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	Государственный метрологический контроль и надзор /Ср/	4	9	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.8	Модульная единица 3. Стандарты организаций /Тема/	4	0			
1.9	Стандарты организаций /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.10	Рекомендации по разработке системы стандартизации организации /Ср/	4	10	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	К о л - в о ч а с о в	Формируе мые компетен ции	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Управление качеством					

2.1	Модульная единица 4. Качество, как объект управления. Квалиметрия /Тема/	4	0			
2.2	Качество, как объект управления. Квалиметрия /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л 1 . 1 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	Лабораторная работа № 2. Квалиметрия. Методы измерения показателей качества /Пр/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.4	Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством /Ср/	4	9	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.5	Модульная единица 5. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) /Тема/	4	0			
2.6	Концепция всеобщего управления качеством (TQM) /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.7	Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях, включая и сферу услуг /Ср/	4	10	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.8	Модульная единица 6. Управление затратами на качество /Тема/	4	0			

2.9	Управление затратами на качество /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.10	Экономия затрат, связанных с качеством /Ср/	4	9	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.11	Лабораторная работа № 3. Выбор и оценка единичных показателей качества продукции /Пр/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

2.12	Модульная единица 7. Статистические методы контроля и анализа в управлении качеством /Тема/	4	0			
2.13	Статистические методы контроля и анализа в управлении качеством /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.14	Роль кружков качества в изучении статистических методов контроля (семи инструментов контроля качества) /Ср/	4	9	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л2. 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.15	Лабораторная работа № 4. Статистические методы контроля качества и их использование для малых предприятий /Пр/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.16	Модульная единица 8. Инновационные инструменты и методологии улучшения качества /Тема/	4	0			
2.17	Инновационные инструменты и методологии улучшения качества /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.18	Зарубежный и российский опыт применения бенчмаркинга как методологии делового совершенствования /Ср/	4	9	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

					1	
2.19	Лабораторная работа № 5. Особенности применения радарных диаграмм в комплексных экспертных оценках /Пр/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.20	Модульная единица 9. Процессный подход в управлении качеством /Тема/	4	0			
2.21	Процессный подход в управлении качеством /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.22	Понятие ключевых процессов. Процессы необходимые для СМК /Ср/	4	8	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.23	Лабораторная работа № 6. Моделирование бизнес- процессов в нотациях «Процесс», «Процедура», IDEF0 /Пр/	4	2	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.24	Модульная единица 10. Проектирование системы менеджмента качества /Тема/	4	0			
2.25	Проектирование системы менеджмента качества /Лек/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

					Э 1	
2.26	Роль менеджера по качеству /Ср/	4	9	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.27	Лабораторная работа № 7. Проектирование системы менеджмента качества /Пр/	4	1	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1.1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	К о л - в о ч а с о в	Формируе мые компетен ции	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Сертификация					

3.1	Модульная единица 11. Основы сертификации /Тема/	4	0			
3.2	Преимущества сертификации продукции /Ср/	4	33	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.3	Модульная единица 12. Субъекты сертификации /Тема/	4	0			
3.4	Территориальные органы по сертификации. Эксперт. Заявитель /Ср/	4	33	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.5	Модульная единица 13. Международная практика сертификации /Тема/	4	0			
3.6	Европейская организация по испытаниям и сертификации /Ср/	4	33	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3	Л1. 1 Л 2 . 1 Л 2 . 2 Э 1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.7	Экзамен /Тема/	4	0			
3.8	Экзамен /Экзамен/	4	9	ОПК-3..1 ОПК -3..2 ОПК-3..3		х

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	------------------------	----------	-------------------

Л 1 . 1	Кузнецов, В. И., Мхитарян, В. С., Ильенкова, С. Д., Ильенкова, Н. Д., Тихомирова, Н. В., Гуров, С. А., Ягудин, С. Ю., Ильенковой, С. Д.	Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л 2 . 1	Николаев, М. И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие	Москва, Саратов: Интернет- Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020
Л 2 . 2	Колочева, В. В.	Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация»		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6 . 3 . 1 . 1	1. Текстовый редактор Microsoft Word,		
6 . 3 . 1 . 2	2. Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			

6. 3. 2. 1	Информационно-правовой портал «Гарант»
6. 3. 2. 2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:
ОПК-3

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Расскажите про семь инструментов управления.
2. Дайте характеристику комплексным инструментам и методологии улучшения качества.
3. Охарактеризуйте методологию FMEA.
4. Приведите основные понятия и этапы применения QFD-методологии.
5. Расскажите про реинжиниринг как радикальную методологию постоянного улучшения деятельности компании.
6. Охарактеризуйте методологию бенчмаркинга.
7. Охарактеризуйте методологию «Шесть сигм», как эффективный инструмент инжиниринга качества.
8. Дайте характеристику подходам Гэнити Тагути,
9. Опишите процедуру функционально-стоимостного анализа (ФСА).
10. Расскажите про особенности коллективной работы в командах.
11. Объясните сущность и применение FMEA-методологии (анализ форм и последствий отказов) для исследования процессов.
12. Дайте определения понятиям «самооценка», «инспекция качества», «внутренний аудит качества».
13. Сравните зарубежный и российский опыт применения бенчмаркинга как методологии делового совершенствования.
14. Расскажите о роли системного и процессного подходов в управлении качеством.
15. Объясните сущность процессного подхода и его роль в управлении качеством.
16. Объясните процессную модель системы менеджмента качества.
17. Приведите классификацию процессов.
18. Расскажите про ключевые процессы.
19. Дайте характеристику процессам, необходимым для СМК.
20. Опишите процессы жизненного цикла продукции.
21. Объясните систему показателей процесса.
22. Назовите и объясните основные способы декомпозиции, представления и описания бизнес-процессов.
23. Объясните особенности разработки системы качества.
24. Опишите структуру Системы менеджмента качества (СМК).
25. Приведите особенности формирования Политики качества в компании.
26. Объясните сущность «Петли качества».
27. Раскройте этапы проектирования и внедрения СМК.
28. Опишите введение в повседневную практику менеджмента цикла PDCA, как основного инструмента непрерывного улучшения бизнес-процессов. Роль менеджера по качеству.
29. Сформулируйте основные понятия сертификации.
30. Расскажите про историю сертификации.
31. Приведите нормативную базу сертификации.
32. Назовите основные цели и принципы сертификации.
33. Охарактеризуйте этапы проведения сертификации системы качества.
34. Охарактеризуйте обязательную и добровольную сертификацию.
35. Приведите основных участников сертификации.
36. Расскажите про Госстандарт России.
37. Охарактеризуйте государственные органы в области сертификации.
38. Расскажите про ИСО 9000.
39. Приведите примеры источников данных для анализа и контроля качества.
40. Охарактеризуйте семь инструментов контроля как простые и надежные средства для систематического сбора статистической информации для контроля процесса.
41. Расскажите про современное развитие статистических методов контроля.

42. Дайте характеристику роли кружков качества в изучении статистических методов контроля (семи инструментов контроля качества).
43. Какие процессы называются ключевыми?
44. Что такое «система менеджмента качества»?
45. Расскажите про центральные органы по сертификации продукции.
46. Расскажите про международную комиссию по сертификации.
47. Расскажите про системы сертификации в ЕЭС.
48. Расскажите про европейскую организацию по испытаниям и сертификации.
49. Назовите этапы сертификации.
50. Расскажите про комитет по оценке соответствия.

Примерный перечень практических заданий:

Задача 1.

На основании приведенных единичных показателей качества четырех холодильников (таблица 1) рассчитайте комплексные показатели. По полученным результатам сделайте выводы. Весовые коэффициенты расставьте самостоятельно, с учетом того, что их сумма должна быть равна 1.

Таблица 1 – Показатели качества холодильников

Вид холодильника	Единичные показатели качества				
	Объем морозильной камеры, дм ³ (Q2)	Замораживающая способность, кг/сутки (Q3)	Температура морозильной камеры (Q4)	Расход электрической энергии, кВт/ч (Q5)	Масса холодильника, кг (Q6)
А	80	4,5	-18	1,35	75
Б	60	2,5	-15	1,8	60
В	60	2,0	-10	0,5	50
Г	30	0,5	-8	0,3	40
Базовый холодильник	80	4,5	-18	0,3	40
Весовые коэффициенты					

Задача 2.

На основании данных о результатах выборочной оценки качественного параметра продукции, осуществленной до и после регулировки технологического процесса, необходимо оценить степень точности этого процесса до и после регулировки и сделать вывод о ее соответствии стандартным требованиям. Нормативное значение анализируемого параметра качества составляет 14,0 единиц, допуск этого параметра ограничен диапазоном от 13,7 до 14,3 единиц.

Таблица – Результаты выборочной оценки качественного параметра продукции

До регулировки	После регулировки
14,6; 14,3; 13,2; 13,6; 13,8; 14,1; 14,3; 13,5; 14,6; 14,5; 13,7; 13,3; 14,2; 13,9; 15,0; 14,6; 14,6; 13,9; 14,5; 13,6; 14,2; 14,6;	13,9; 13,8; 14,1; 14,3; 14,2; 14,1; 13,7; 14,1; 13,9; 14,0; 13,8; 13,9; 14,1; 13,9; 14,1; 14,3; 14,1; 13,9; 14,1; 13,7;

15,0; 14,2; 14,3; 13,6; 14,1; 13,2; 13,3; 13,6.	14,3; 14,3; 14,2; 14,1; 14,0; 13,9; 14,2; 14,3; 13,7; 13,6.
---	--

Задача 3.

По таблице, характеризующей экспертное оценивание уровня качества 5 видов продукции, необходимо с использованием коэффициента конкордации найти степень согласованности мнений 6 экспертов.

Таблица 1 – Результаты экспертного оценивания

Вид продукции	Ранги объектов, проставленные:						
	ксперт 1	ксперт 2	ксперт 3	ксперт 4	ксперт 5	ксперт 6	ксперт 7
Стиральная машина «HORIZONT»					0		
Стиральная машина «LG»						0	
Стиральная машина «Sharp»		0					
Стиральная машина «Samsung»				0			
Стиральная машина «Siemens»	0						

Задача 4.

По данным о цене реализации 1 кг зерна в разрезе отдельно взятых культур в организации N необходимо в MS Excel построить лепестковую диаграмму.

Культура	Реализовано, ц	Цена реализации, 1 кг	Выручка от реализации, тыс. руб.
Пшеница	256 67	9,02	23162
Ячмень	100 62	6,71	6750
Горох	901	13,99	1261

Задача 5.

Разбейте процесс приема сотрудника на работу сначала на крупные функции-этапы; затем каждую из этих функций – на более мелкие функции – подэтапы. Выделенные функции – подэтапы (или некоторые из них) разбейте на еще более мелкие функции – операции. Можно еще детализировать отдельные операции. Моделирование процесса осуществляется в нотациях «Процесс» в Business Studio.

Задача 6.

Разбейте процесс приема сотрудника на работу сначала на крупные функции-этапы; затем каждую из этих функций – на более мелкие функции – подэтапы. Выделенные функции – подэтапы (или некоторые из них) разбейте на еще более мелкие функции – операции. Можно еще детализировать отдельные операции. Моделирование процесса осуществляется в нотациях «Процедура» в Business Studio.

Задача 7.

Разбейте процесс приема сотрудника на работу сначала на крупные функции-этапы; затем

каждую из этих функций – на более мелкие функции – подэтапы. Выделенные функции – подэтапы (или некоторые из них) разбейте на еще более мелкие функции – операции. Можно еще детализировать отдельные операции. Моделирование процесса осуществляется в нотациях IDEF0 в Business Studio.

Задача 8.

Разбейте процесс приема сотрудника на работу сначала на крупные функции-этапы; затем каждую из этих функций – на более мелкие функции – подэтапы. Выделенные функции – подэтапы (или некоторые из них) разбейте на еще более мелкие функции – операции. Можно еще детализировать отдельные операции. Моделирование процесса осуществляется в нотациях IDEF0 в MS Visio.

Задача 9.

Разбейте процесс приема сотрудника на работу сначала на крупные функции-этапы; затем каждую из этих функций – на более мелкие функции – подэтапы. Выделенные функции – подэтапы (или некоторые из них) разбейте на еще более мелкие функции – операции. Можно еще детализировать отдельные операции. Моделирование процесса осуществляется в нотациях «Процесс» в MS Visio.

Задача 10.

Разбейте процесс приема сотрудника на работу сначала на крупные функции-этапы; затем каждую из этих функций – на более мелкие функции – подэтапы. Выделенные функции – подэтапы (или некоторые из них) разбейте на еще более мелкие функции – операции. Можно еще детализировать отдельные операции. Моделирование процесса осуществляется в нотациях «Процедура» в MS Visio.

Задача 11.

Необходимо провести анализ причин брака продукции на предприятии «ВВВ» при помощи метода расслоения. По результатам анализа сделать вывод и предложить мероприятия по устранению, выявленных недостатков.

Предприятие «ВВВ» занимается выпуском асбестоцементных напорных труб.

Можно установить следующие возможные причины брака продукции по вине машинистов трубоформовочной машины:

- 1) Неправильная подготовка трубоформовочной машины – 118 изделий;
- 2) Ослабленное внимание за приборами – 52 изделия;
- 3) Недостаточный контроль за конвейером твердения – 50 изделий.

Задача 12.

Необходимо провести анализ причин брака продукции на предприятии «ВВВ» при помощи метода расслоения. По результатам анализа сделать вывод и предложить мероприятия по устранению, выявленных недостатков.

Предприятие «ВВВ» занимается выпуском асбестоцементных напорных труб.

Можно установить следующие возможные причины брака продукции по вине машинистов трубоформовочной машины:

- 1) Неправильная подготовка трубоформовочной машины – 34 изделий;
- 2) Ослабленное внимание за приборами – 24 изделия;
- 3) Недостаточный контроль за конвейером твердения – 29 изделий.

Задача 13.

Необходимо провести анализ причин брака продукции на предприятии «ВВВ» при помощи метода расслоения. По результатам анализа сделать вывод и предложить мероприятия по устранению, выявленных недостатков.

Предприятие «ВВВ» занимается выпуском асбестоцементных напорных труб.

Можно установить следующие возможные причины брака продукции по вине машинистов трубоформовочной машины:

- 1) Неправильная подготовка трубоформовочной машины – 52 изделий;
- 2) Ослабленное внимание за приборами – 18 изделия;
- 3) Недостаточный контроль за конвейером твердения – 36 изделий.

Задача 14.

Необходимо провести анализ причин брака продукции на предприятии «ВВВ» при помощи метода расслоения. По результатам анализа сделать вывод и предложить мероприятия по устранению, выявленных недостатков.

Предприятие «ВВВ» занимается выпуском асбестоцементных напорных труб.

Можно установить следующие возможные причины брака продукции по вине машинистов трубоформовочной машины:

- 1) Неправильная подготовка трубоформовочной машины – 14 изделий;
- 2) Ослабленное внимание за приборами – 5 изделия;
- 3) Недостаточный контроль за конвейером твердения – 8 изделий.

Задача 15.

Определите веса по таблице

Таблица 1 – Сводная таблица

Единичные показатели качества (автомобиль)	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3
Цена	5	4	1
Количество мест	4	3	5
Наличие радара	3	5	4
Наличие системы безопасности	2	2	3
Наличие детского сидения	1	1	2

Задача 16.

Определите степень согласованности экспертов по таблице

Таблица 1 – Сводная таблица

Единичные показатели качества (автомобиль)	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3
Цена		4	1
Количество мест		3	5
Наличие радара		5	4
Наличие системы безопасности		2	3
Наличие детского сидения		1	2

Задача 17.

На основании данных о результатах выборочной оценки качественного параметра продукции, осуществленной до и после регулировки технологического процесса, необходимо оценить степень точности этого процесса до и после регулировки и сделать вывод о ее соответствии стандартным требованиям. Нормативное значение анализируемого параметра качества составляет 14,0 единиц, допуск этого параметра ограничен диапазоном от 13,7 до 14,3 единиц.

Таблица – Результаты выборочной оценки качественного параметра продукции

До регулировки	После регулировки
14,6; 14,3; 13,2; 13,6; 13,8; 14,1; 14,3; 13,5; 14,6; 14,5; 13,7; 13,3; 14,2; 13,9; 15,0; 14,6; 14,6; 13,9; 14,5; 13,6; 14,2; 14,6; 15,0; 14,2; 14,3; 13,6; 14,1; 13,2; 13,3; 13,6.	13,9; 13,8; 14,1; 14,3; 14,2; 14,1; 13,7; 14,1; 13,9; 14,0; 13,8; 13,9; 14,1; 13,9; 14,1; 14,3; 14,1; 13,9; 14,1; 13,7; 14,3; 14,3; 14,2; 14,1; 14,0; 13,9; 14,2; 14,3; 13,7; 13,6.

Задача 18.

По данным о цене реализации 1 кг зерна в разрезе отдельно взятых марок конфет в магазине N необходимо в MS Excel построить лепестковую диаграмму.

Культура	Реализовано, кг	Цена реализации, 1 кг	Выручка от реализации, руб.
Марка А	32	150	4800
Марка Б	13	200	2600
Марка В	52	222	11544

Задача 19.

По таблице, характеризующей экспертное оценивание уровня качества 5 видов продукции, необходимо с использованием коэффициента конкордации найти степень согласованности мнений 6 экспертов.

Таблица 1 – Результаты экспертного оценивания

Вид продукции	Ранги объектов, предоставленные:						
	кс. 1	кс. 2	кс. 3	кс. 4	кс. 5	кс. 6	кс. 7
Стиральная машина «Midea»							
Стиральная машина «Solo»							
Стиральная машина «Bosh»							
Стиральная машина «Vitek»			0				
Стиральная машина «Daewoo»							0

Задача 20.

На основании приведенных единичных показателей качества четырех холодильников (таблица 1) рассчитайте комплексные показатели. По полученным результатам сделайте выводы. Весовые коэффициенты расставьте самостоятельно, с учетом того, что их сумма должна быть равна 1.

Таблица 1 – Показатели качества холодильников

Вид холодильника	Единичные показатели качества				
	Объем холодильника, дм ³ (Q1)	Объем морозильной камеры, дм ³ (Q2)	Замораживающая способность, кг/сутки (Q3)	Температура морозильной камеры (Q4)	Расход электроэнергии, Вт/ч (Q5)
А	45	80	4,5	-18	,35
Б	40	60	2,5	-15	
В	80	60	2,0	-10	,8
Г	80	30	0,5	-8	,5
Базовый холодильник	45	80	4,5	-18	,3
Весовые коэффициенты					

Задача 21.

На основании приведенных единичных показателей качества четырех холодильников (таблица 1) рассчитайте комплексные показатели. По полученным результатам сделайте выводы. Весовые коэффициенты расставьте самостоятельно, с учетом того, что их сумма должна быть равна 1.

Таблица 1 – Показатели качества холодильников

Вид холодильника	Единичные показатели качества				
	Объем холодильной камеры, дм ³ (Q1)	Объем морозильной камеры, дм ³ (Q2)	Температура морозильной камеры (Q4)	Расход электроэнергии, кВт т/ч (Q5)	Масса холодильника, кг (Q6)
А	345	80	-18	1,35	75
Б	240	60	-15	1	60
В	180	60	-10	0,8	50
Г	180	30	-8	0,5	40
Базовый холодильник	345	80	-18	0,3	40
Весовые коэффициенты					

Задача 22.

Определите веса по таблице

Таблица 1 – Сводная таблица

Единичные показатели качества (автомобиль)	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3
Цена		4	1
Количество мест		3	5
Наличие радара		5	2
Наличие системы безопасности		2	3
Наличие детского сидения		1	4

Задача 23.

Определите степень согласованности экспертов по таблице

Таблица 1 – Сводная таблица

Единичные показатели качества (автомобиль)	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3
Цена	4	1	1
Количество мест	3	5	5
Наличие радара	5	2	4
Наличие системы безопасности	2	3	3
Наличие детского сидения	1	4	2

Задача 24.

Необходимо провести анализ причин брака продукции на предприятии «ВВВ» при помощи метода расслоения. По результатам анализа сделать вывод и предложить мероприятия по устранению выявленных недостатков.

Предприятие «ВВВ» занимается выпуском асбестоцементных напорных труб.

Можно установить следующие возможные причины брака продукции по вине машинистов трубоформовочной машины:

- 1) Неправильная подготовка трубоформовочной машины – 34 изделий;
- 2) Ослабленное внимание за приборами – 24 изделия;
- 3) Недостаточный контроль за конвейером твердения – 29 изделий.

Задача 25.

Разбейте процесс приема сотрудника на работу сначала на крупные функции-этапы; затем каждую из этих функций – на более мелкие функции – подэтапы. Выделенные функции – подэтапы (или некоторые из них) разбейте на еще более мелкие функции – операции. Можно еще детализировать отдельные операции. Моделирование процесса осуществляется в нотациях IDEF0 в Business Studio.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3

1. Примерами технических регламентов служат

1. СНИП, СанПиН
2. ГОСТ
3. ГОСТ Р
4. ИСО

2. Соотнесите

Бенчмаркинг процессов

сравнение однородных процессов, протекающих параллельно

Бенчмаркинг функций

сравнение однородных функций, являющихся составной частью как однородных, так и разнородных по своей природе процессов

Бенчмаркинг затрат

сравнение затрат, связанных с любым этапом выполнения процесса, или общих затрат, связанных с выпуском продукции или предоставлением услуг

3. Соотнесите графическое представление шагов процесса

прямоугольник

содержание отдельного шага процесса

ромб

принятие решения о процессе (да/нет)

овал

содержание процесса на начальной стадии или конечные результаты (материалы, информация, действия)

4. В IDEF0 контекстная диаграмма обозначается, как ...1. A0

2. A1

3. Не имеет обозначения

4. IDEF0

5. Стрелки, входящие в нижнюю грань функционального блока в IDEF0 принято называть ...1. Механизм

2. Входы

3. Выходы

4. Управление

6. Организграмма отражает ...1. должностную блок-схему

2. схему бизнес-процесса

3. стратегическую карту

7. Соотнесите

Обязательная сертификация

может осуществляться лишь в случаях, предусмотренных законодательными актами РФ

Добровольная сертификация

проводится по инициативе юридических или физических лиц на договорных условиях

8. Принцип Парето в качестве устанавливает, что 20 % всех возможных источников вызывают 80 % всех проблем в области качества процесса1. верно

2. неверно

9. Всеобщее управление качеством обозначается как1. TQM

2. SQC

3. TCM

4. QFD

10. Концепция «Шесть сигм» получила дальнейшее развитие в концепции «Бережливое производство»1. верно

2. неверно

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
-------------------------------------	-------------------	----------------------------

Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки знаний студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачёта и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ (4 курс)

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	max 10 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении – 10 баллов)
Выполнение лабораторных работ	max-50 баллов	Предусмотрено 10 практических работ, за каждую из которых можно получить до 5-и баллов.
Промежуточная аттестация (экзамен) <i>Теоретический вопрос № 1-10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2-10 баллов</i> <i>Задача - 20 баллов</i>	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования**
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО
 НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Правовое обеспечение сервисной деятельности рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
Вид занятий				
Лекции				10
Практические				6
Итого ауд.				16
Контактная работа				16
Сам. работа				124
Часы на контроль				4
Итого				144

--	--	--	--	--

Программу составил(и):

преподаватель, Дицына Светлана Александровна

Рецензент(ы):

начальник организационно-правового отдела администрации г.о. Воротынский Нижегородской области, Крайнов Алексей Петрович

Рабочая программа дисциплины

Правовое обеспечение сервисной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: формирование у студентов способности применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> - научить осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг; - планировать и реализовывать задачи в зоне своей ответственности с учетом действующих правовых норм; - анализировать действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма и коррупции в различных областях жизнедеятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Экономика и предпринимательство
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Исследовательская практика
2.2.2	Делопроизводство

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
УК-2.: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений						
УК-2..1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы решения и оценивает их с точки зрения соответствия цели проекта						
УК-2..2: Планирует и реализует задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм						
УК-2..3: Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования						
ОПК-6.: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса						
ОПК-6..1: Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.						
ОПК-6..2: Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.						
ОПК-6..3: Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.						
ОПК-6..4: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.						
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности						
УК-10.1: Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией, проявлениям экстремизма, терроризма, в различных областях жизнедеятельности.						
УК-10.2: Организует мероприятия, обеспечивающие формирование нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению в обществе.						
УК-10.3: Соблюдает правила общественного и профессионального взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению.						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
<p>Знать: действующие правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность в сфере сервиса, а также обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма и коррупцией в различных областях жизнедеятельности</p> <p>Уметь: анализировать и применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности, планировать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма и коррупции в социуме</p> <p>Владеть: работы с нормативно-правовой документацией и критического анализа своей профессиональной деятельности с точки зрения соответствия нормативно-правовой документации</p>						
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во	Формируе мые компетенци	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)

			Ча со в	И		
--	--	--	---------------	---	--	--

	Раздел 1. Раздел 1 Модуль 1. Организационно-правовое обеспечение сервисной деятельности					
1.1	МЕ 1. Понятие и источники правового регулирования сервисной деятельности /Тема/	3	0			
1.2	Конституция Российской Федерации. Международно-правовые акты. Законы Российской Федерации. Указы Президента и Постановления Правительства Российской Федерации. /Лек/	3	1	УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
1.3	Указы Президента и Постановления Правительства Российской Федерации /Ср/	3	8	УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
1.4	МЕ 2. Органы и методы публичной организации сервисной деятельности /Тема/	3	0			
1.5	Органы публичной организации сервисной деятельности. Методы публичной организации сервисной деятельности. Единый федеральный реестр туроператоров. Финансовое обеспечение туроператорской деятельности (финансовые гарантии). /Лек/	3	1	УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
1.6	Практическое занятие № 2. Анализ перечня органов публичной организации сервисной и туристской деятельности /Пр/	3	0	УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
1.7	1. Единый федеральный реестр туроператоров. 2. Финансовое обеспечение туроператорской деятельности	3	8	УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету

	(финансовые гарантии). /Ср/			ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3		
1.8	МЕ 3. Государственное регулирование сервисной деятельности /Тема/	3	0			
1.9	Принципы, цели и способы государственного регулирования. Приоритетные направления государственного регулирования сервисной деятельности. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие сервисную деятельность, их содержание. Стандартизация и сертификация в сфере социально-культурного сервиса. /Лек/	3	1	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.Л1 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету

1.10	Практическое занятие № 3. Полномочия органов власти в сфере социально-культурного сервиса /Пр/	3	0	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
1.11	1. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие сервисную деятельность, их содержание. 2. Стандартизация и сертификация в сфере социально- культурного сервиса. /Ср/	3	10	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча со в	Формируем ые компетенци и	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Раздел 2 Модуль 2. Международно-правовые формы координации сервисной деятельности государств					
2.1	МЕ 4. Международно-правовое регулирование в сфере социально- культурного сервиса /Тема/	3	0			
2.2	Нормативная база международного регулирования в сфере социально- культурного сервиса. Специализированные международные организации. Цели, задачи, основные направления деятельности Всемирной туристкой организации. Глобальный этический кодекс туризма. Некоторые значимые проблемы в международно- правовом регулировании социально- культурного сервиса. /Лек/	3	1	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
2.3	Практическое занятие № 4. Проблемы международно- правового регулирования сферы социально- культурного сервиса /Пр/	3	1	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК-	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету

				10.3		
2.4	<p>1. Глобальный этический кодекс туризма.</p> <p>2. Некоторые значимые проблемы в международно-правовом регулировании социально-культурном сервисе. /Ср/</p>	3	14	<p>УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3</p>	<p>Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4</p>	вопросы к зачету
2.5	<p>МЕ 5. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере социально- культурного сервиса /Тема/</p>	3	0			

2.6	<p>Правовой статус индивидуального предпринимателя. Правовой статус юридических лиц. Органы юридического лица.</p> <p>Подразделения юридического лица. Особенности правового положения хозяйственных товариществ: полное товарищество и товарищество на вере. Особенности правового положения общества с ограниченной ответственностью и общества с дополнительной ответственностью. Особенности правового положения акционерного общества: закрытые и открытые акционерные общества. Особенности правового положения производственного кооператива.</p> <p>Особенности правового положения государственных и муниципальных унитарных предприятий. /Лек/</p>	3	2	<p>УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3</p>	<p>Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4</p>	вопросы к зачету
2.7	<p>Практическое занятие № 5. Государственная регистрация юридического лица при создании. /Пр/</p>	3	1	<p>УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3</p>	<p>Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4</p>	тестирование
2.8	<p>1. Особенности правового положения акционерного общества: закрытые и открытые акционерные общества.</p> <p>2. Особенности правового положения производственного кооператива.</p> <p>3. Особенности правового положения государственных и муниципальных унитарных предприятий. /Ср/</p>	3	18	<p>УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3</p>	<p>Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4</p>	вопросы к зачету
2.9	<p>МЕ 6. Налогообложение в сфере социально-культурного сервиса /Тема/</p>	3	0			
2.10	<p>Виды налогов, уплачиваемых при осуществлении деятельности в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p>Порядок перехода на упрощенную систему налогообложения.</p> <p>Особенности уплаты налогов при упрощенной системе налогообложения туристскими и сервисными организациями. /Лек/</p>	3	1	<p>УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1</p>	<p>Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4</p>	вопросы к зачету

				10.2 УК- 10.3		
2.11	Практическое занятие № 6. Система налогообложения социально- культурного сервиса /Пр/	3	1	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	тестирование
2.12	. Особенности уплаты налогов при упрощенной системе налогообложения туристскими и сервисными организациями. /Ср/	3	16	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
2.13	МЕ 7. Паспортно-визовое и таможенное обслуживание в сфере социально-культурного сервиса /Тема/	3	0			

2.14	Оформление и порядок выдачи заграничных паспортов. Валютный контроль таможенными органами РФ. Порядок перемещения физическими лицами через таможенную границу товаров, не предназначенных для производственной или иной коммерческой деятельности. Нарушение таможенных правил. Обстоятельства, смягчающие и отягчающие ответственность за нарушение таможенных правил. Порядок и сроки обжалования по делам о нарушении таможенных правил. /Лек/	3	1	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
2.15	Практическое занятие № 7. Особенности таможенного обслуживания в сфере социально- культурного сервиса /Пр/	3	1	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
2.16	1. Обстоятельства, смягчающие и отягчающие ответственность за нарушение таможенных правил. 2. Порядок и сроки обжалования по делам о нарушении таможенных правил. /Ср/	3	16	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
2.17	МЕ 8. Договор оказания услуг в сервисной деятельности /Тема/	3	0			
2.18	Правовая природа договора между сервисной компанией и потребителем. Современное определение данного договора. Характеристика договора. Стороны договора. Существенные условия договора. Цена договора. Форма договора. Содержание договора. Обязанности сторон. Ответственность сторон; /Лек/	3	1	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
2.19	Практическое занятие № 8. Договор о реализации туристского продукта в сфере социально- культурного сервиса /Пр/	3	1	УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК-	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	тестирование

				10.3		
2.20	<p>1. Цена договора. 2. Форма договора 3. Содержание договора. 4. Обязанности сторон. 5. Ответственность сторон.</p> <p>/Ср/</p>	3	18	<p>УК-2..1 УК- 2..2 УК- 2..3 ОПК- 6..1 ОПК -6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК- 10.1 УК- 10.2 УК- 10.3</p>	<p>Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4</p>	вопросы к зачету
2.21	<p>МЕ 9. Финансовое обеспечение ответственности исполнителей услуг в социально-культурном сервисе /Тема/</p>	3	0			

2.22	Финансовые гарантии. Страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору. Банковская гарантия исполнения обязательств по договору. Существенное нарушение условий договора. /Лек/	3	1	УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
2.23	Практическое занятие № 9. Страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору /Пр/	3	1	УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	тестирование
2.24	1. Банковская гарантия исполнения обязательств по договору. 2. Существенное нарушение условий договора. /Ср/	3	16	УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету
2.25	зачет с оценкой /ЗачётСОц/	3	4	УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л 2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Бугорский В. П.	Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

Л2 .1	Ручкина Г. Ф., Ашмарина Е. М., Васильева О. Н., Гречуха В. Н., Дахненко С. С., Демченко М. В., Добровинская А. В., Доронина Н. Г., Закупень Т. В., Ключникова Я. А., Ромашкова И. И., Самигулина А. В., Семилотина Н. Г.	Предпринимательское право. Правовое регулирование отдельных видов предпринимательской деятельности: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	1.	Официальный интернет-портал правовой информации	
Э2	2.	Официальный сайт Федеральной налоговой службы	
Э3	3.	Официальный сайт Федеральной службы финансово-бюджетного надзора	

Э4	4. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3 .1. 1	1. Текстовый редактор Microsoft Word,
6.3 .1. 2	2. Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.
6.3 .1. 3	3. Веб-браузер (yandex).
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3 .2. 1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3 .2. 2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудиторий	Назначение	Оснащение
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест – 30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8.
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в <u>Приложении 2 к рабочей программе дисциплины</u>

Приложение 1**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- УК-2 - способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
- УК-10 - способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.
- ОПК-6 - способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий;

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации**2.**

по дисциплине «**Правовое обеспечение сервисной деятельности**»

1. Какова сущность сервисной деятельности в системе общественных отношений.
2. В чем заключается роль права в регулировании общественных отношений.
3. Дайте определение понятию «Правовое обеспечение сервисной деятельности».
4. Каковы цели и задачи правового обеспечения сервисной деятельности.
5. Назовите приоритетные направления правового обеспечения сервисной деятельности.
6. Перечислите источники правового обеспечения сервисной деятельности.
7. Перечислите конституционные основы сервисной деятельности.
8. Субъекты и объекты сервисных правоотношений.
9. Основания возникновения, изменения и прекращения сервисных правоотношений.
10. Назовите основные нормативно-правовые акты, регулирующие сервисную деятельность, каково их содержание.
11. Перечислите органы публичной организации сервисной деятельности в социально-культурной деятельности.
12. Назовите методы публичной организации сервисной деятельности.
13. Дайте характеристику понятию «Единый федеральный реестр туроператоров».
14. В чем заключается финансовое обеспечение туроператорской деятельности.
15. В чем заключается роль государственного регулирования отношений в сервисной деятельности.
16. Какова роль государственного контроля над осуществлением сервисной деятельности.
17. Назовите виды государственного контроля за соблюдением сервисного законодательства.
18. Что входит в нормативную базу международного регулирования социально-культурного сервиса.
19. Каковы цели, задачи и основные направления деятельности Всемирной туристской

- организации.
20. Назовите значимые проблемы в международно-правовом регулировании социально-культурного сервиса.
 21. В чем заключается правовой статус индивидуального предпринимателя.
 22. В чем заключается правовой статус юридических лиц.
 23. Каковы особенности правового положения хозяйственных товариществ: полное товарищество и товарищество на вере.
 24. Каковы особенности правового положения общества с ограниченной ответственностью и общества с дополнительной ответственностью.
 25. Каковы особенности правового положения акционерного общества: закрытые и открытые акционерные общества.
 26. Назовите особенности правового положения производственного кооператива.
 27. Назовите особенности правового положения государственных и муниципальных унитарных предприятий.
 28. Каким образом осуществляется лицензирование сервисной деятельности.
 29. Каковы основные требования к стандартизации и сертификации в сфере социально-культурного сервиса.
 30. Назовите виды налогов, уплачиваемых при осуществлении деятельности в сфере социально-культурного сервиса.
 31. Каков порядок перехода на упрощенную систему налогообложения.
 32. В чем заключаются особенности уплаты налогов при упрощенной системе налогообложения туристскими и сервисными организациями.
 33. Дайте определение понятию «Налоговое регулирование в сфере сервисной деятельности».
 34. Какова ответственность за нарушение сервисного законодательства и ее виды.
 35. Перечислите правовые формы реализации товара, оказания услуг и выполнения работ.
 36. В чем заключается правовое регулирование ценообразования в сфере сервиса.
 37. Каким образом оформляются и выдаются заграничные паспорта.
 38. Каков порядок перемещения физическими лицами через таможенную границу товаров, не предназначенных для производственной или иной коммерческой деятельности.
 39. Назовите виды нарушений таможенных правил.
 40. Перечислите обстоятельства, смягчающие и отягчающие ответственность за нарушение таможенных правил.
 41. Каковы порядок и сроки обжалования по делам о нарушении таможенных правил.
 42. Дайте характеристику договору оказания услуг в сервисной деятельности.
 43. Какова сущность и значение договора в сервисной деятельности.
 44. Дайте общую характеристику договора в сервисной деятельности.
 45. По каким признакам классифицируют договора.
 46. Перечислите основания заключения, изменения и расторжения договора.
 47. Назовите основы правового регулирования расчетов в сервисной деятельности.
 48. Что входит в понятие «Финансовое обеспечение ответственности исполнителей услуг в туризме и гостеприимстве».
 49. Каким образом осуществляется страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору.
 50. Что понимается под понятием «Банковская гарантия исполнения обязательств по договору».

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована.

		Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

В заданиях 1-7,9 необходимо выбрать один правильный ответ, в задании 8-соотнести понятия, 10 надо дать краткий ответ

УК-2 -способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

1. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса – это...

- Совокупность [правовых норм](#), регулирующих общественные отношения в сфере распространения культурных ценностей и путешествий как одного из ведущих форм активного отдыха;
- Деятельность по правовому обучению и воспитанию сотрудников предприятий СКС и туризма;
- Юридическое сопровождение деятельности субъектов СКС;
- Снабжение юридических фирм и объектов СКС юридической [литературой](#);
- Контроль за соответствием деятельности субъектов СКС законодательству РФ;
- Защита клиентов СКС от возможных нарушений их законных прав.

2. Какой из ниже перечисленных пунктов не составляет предмет Правового обеспечения социально-культурного сервиса?

- Регулирование [профессиональной деятельности](#) по социально-культурному и туристическому обслуживанию;
- Регулирование движения транспорта в интересах социально-культурного и туристического обслуживания;
- Регулирование отношений по реализации услуг СКС;
- Регулирование деятельности по созданию, реорганизации и [ликвидации предприятий](#) СКС;
- Регулирование [взаимоотношений](#) между субъектами производства и потребления услуг туризма;
- Регулирование государственного воздействия на участников СКС.

3. Какие из перечисленных методов не характерны для Правового обеспечения СКС?

- Общенаучные;
- Специфические;
- Дозволения;

- г. Запреты;
- д. Предписания;
- е. Созерцания и умозаключения.

4. Какие из перечисленных ниже социально-правовых норм не являются источниками Правового обеспечения СКС в РФ?

- а. Федеральные нормативно-правовые акты;
- б. Нормативно-правовые акты субъектов РФ;
- в. Региональные нормативно-правовые акты;
- г. Местные нормативно-правовые акты;
- д. Религиозные правила и догмы;
- е. Международные акты.

5. Что не входит в правовую классификацию источников права, регулирующих СКС?

- а. Законодательные акты;
- б. Подзаконные акты;
- в. Морально-нравственные правила;
- г. Акты высших судебных органов;
- д. Договоры и деловые обыкновения;
- е. Международные соглашения.

6. Какие из ниже перечисленных органов не входят в структуру Правительства РФ, осуществляющих правовое регулирование СКС?

- а. Министерства (Культуры, Здравоохранения и [социального обеспечения](#), Труда и [социального развития](#), Транспорта, Общего и профессионального образования, Министерства иностранных дел, Министерства внутренних дел и т. д.)
- б. Государственные комитеты (по делам молодёжи, по кинематографии, по поддержанию и развитию [малого предпринимательства](#), по [стандартизации метрологии](#) и сертификации, по физической культуре и туризму, таможенный и т. д.)
- в. Федеральные службы (безопасности, по [валютно-экспертному контролю](#), мониторингу окружающей среды, налоговая, миграционная, пограничная и т. д.)
- г. Федеральные комиссии (по недвижимому имуществу и [оценке недвижимости](#), по рынку [ценных бумаг](#) и т. д.)
- д. Российские агентства (по патентам и [товарным знакам](#), по связям и информации и т. п.)
- е. Средства массовой информации (радио, печать, телевидение и т. п.)

7. Какие положения не входят в круг задач, определённых ФЗ РФ «Основы законодательства РФ о культуре» от 01.01.2001г.?

- а. Обеспечение конституционного [права граждан](#) на культурную деятельность;
- б. Создание правовых гарантий для свободной культурной деятельности;
- в. Определение правовых норм, регулирующих отношения субъектов культурной деятельности;
- г. Определение принципов [государственной культурной политики](#);
- д. Государственная поддержка культуры и невмешательство государства в творческие процессы;
- е. Государственное [финансовое обеспечение](#) СКС и туризма.

8. Соотнесите следующие понятия и определения:

Понятие	Определение
1. культурная деятельность	а. Это деятельность по созданию, сохранению, распределению и освоению культурных ценностей;
2. творческая деятельность	б. Это нравственные и эстетические идеалы, имеющие историко-культурную значимость;
3. Социально-культурная услуга	в. Это создание культурных ценностей и интерпретация;
	г. Это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных

	потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя;
	д. Это физическое лицо, которое создаёт или интерпретирует культурные ценности;
	е. Это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг

9. Сертификация – это...

- а. Совокупность правил выполнения работ по сертификации;
- б. Совокупность правил функционирования системы сертификации в целом;
- в. Официальное признание органом аккредитации компетентности в оценке соответствия качества;
- г. Форма подтверждения соответствия определённых объектов требованиям [технических регламентов](#), стандартов или условиям договора, осуществляемый национальным органом по сертификации;
- д. Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
- е. Документальное удостоверение соответствия продукции требованиям технических регламентов, стандартов или условия договора.

10. Дополните предложение: Федеральным органом стандартизации в РФ является _____

2.2. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

УК-10 - способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.

В заданиях 1-5 необходимо выбрать один правильный ответ, в заданиях 6,9- дать краткий ответ, в задании 7-соотнесите понятия и определения, в заданиях 8,10-вставьте пропущенные слова.

1. Какой из ниже перечисленных способов не относится к законным способам приобретения [права собственности](#):

- а. Создание и переработка вещи;
- б. Купля, мена, дарение, наследование, давность приобретения, бесхозный скот и птица;
- в. Приватизация, присуждение по суду;
- г. Захват чужого имущества;
- д. Правопреемство, наследование, приобретение имущества по договору;
- е. Клад, находка, собирательство.

2. Обязанностью аудитора является (кроме одного пункта):

- а. Соблюдать законодательство и сообщать заказчику о наличии обстоятельств, делающих невозможной аудиторскую проверку;
- б. Сообщать заказчику о необходимости привлечения дополнительных аудиторов и специалистов, обеспечивать сохранность документов и не разглашать их содержание;
- в. Предоставлять информацию по требованию хозяйственного субъекта об аудите и [нормативных актах](#);
- г. Квалифицированно проводить аудиторские проверки, оказывать иные аудиторские услуги;
- д. Проявлять непримиримость к должностным лицам проверяемого субъекта;
- е. Предоставлять итоги аудиторской проверки заказчику и руководителю проверяемого хозяйственного субъекта.

3. Какие из ниже перечисленных сведений об индивидуальном предпринимателе не содержатся в Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей?

- а. Фамилия, имя, отчество, пол, дата, место рождения, гражданство, место жительства (постоянной регистрации по месту жительства);
- б. Сведения о противоправной деятельности индивидуального предпринимателя;

- в. Паспортные данные (или вид и данные документа, удостоверяющего личность иностранца или апатрида, а также вид, данные и срок действия документа, дающего ему право проживать в РФ);
- г. Дата регистрации индивидуального предпринимателя и данные документа, подтверждающего факт внесения в государственный реестр записи от государственной регистрации;
- д. Дата и способ прекращения деятельности индивидуального предпринимателя;
- е. Сведения о лицензиях.

4. Может ли информация предоставляться бесплатно?

1. да
2. нет

5. Любой человек обязан соблюдать следующие правила за исключением одного пункта...

- а. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;
- б. Уважать её социальное устройство, обычаи, традиции и религиозные верования;
- в. Пропагандировать и демонстрировать преимущество своей страны;
- г. Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры;
- д. Соблюдать правила въезда и выезда из страны (места) временного пребывания;
- е. Соблюдать правила личной безопасности и гигиены.

6. Информация об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания должна быть размещена в _____

7. Соотнесите понятия и определения:

Виды международных преступлений	Определения
1. агрессия	А это официальная политика расовой сегрегации, то есть принудительное разделение людей на расовые, этнические или другие группы в повседневной жизни.
2. апартеид	Б действия, с намерением уничтожить, какую-либо национальную, этническую, расовую или религиозную группу.
3. колониализм	В массовое уничтожение объектов природной среды, способное вызвать экологическую катастрофу.
4. экоцид	Г подчинение и эксплуатация государствами-метрополиями с помощью методов военного, политического и экономического принуждения народов, стран и территорий.
5. геноцид	Д это физические, эмоциональные, психологические действия или угрозы действий, оказывающие влияние на другого человека.
	Е любое различие, исключение, ограничение или предпочтение, основанное на признании расы, цвета кожи, родового, национального или этнического происхождения.

8. Вставьте пропущенные слова.

Виды международно-правовой ответственности подразделяются на:

материальную (_____, _____) и политическую (_____, _____, _____).

9. Любые действия хозяйствующих субъектов (группы лиц), которые направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, противоречат законодательству Российской Федерации, обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости и причинили или могут причинить убытки другим хозяйствующим субъектам — конкурентам либо нанесли или могут нанести вред их деловой репутации — есть _____

10. Вставьте пропущенные слова: Отношения в области защиты прав потребителей регулируются законом «О защите прав потребителей», _____, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными _____ и _____ РФ.

2.3. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-6 - способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

В заданиях 1-5 необходимо выбрать один правильный ответ, в задании 6,8-дать краткий ответ, в заданиях 7, 10–соотнести понятия и определения, в задании 9 – закончить предложение.

1. Какие из ниже перечисленных прав не предусмотрены основами законодательства о культуре?

- а. На культурную деятельность и творчество, на личную культурную самобытность и приобщение к культурным ценностям;
- б. На гуманитарное и художественное образование, на собственность в области культуры и создание общественных объединений в области культуры;
- в. На вывоз за границу результатов своей творческой деятельности и культурную деятельность в зарубежных странах;
- г. На сохранение и развитие культурной национальной самобытности, на культурно-национальную автономию и на культурную и творческую деятельность иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ;
- д. На преимущество государственных организаций творческих работников перед другими творческими организациями;
- е. На государственный протекционизм по отношению к национальным культуре и искусству.

2. В РФ действуют следующие стандарты и классификаторы (кроме одного):

- а. Национальные стандарты;
- б. Двухсторонние международные стандарты;
- в. Международные стандарты;
- г. Правила и рекомендации по стандартизации;
- д. Общероссийские классификаторы;
- е. Стандарты отраслей и организаций.

3. В РФ установлены следующие виды налогов:

- а. Международные, федеральные и налоги субъектов РФ;
- б. Федеральные и местные;
- в. Федеральные, региональные и местные;
- г. Республиканские, областные и посёлковые;
- д. Ведомственные и вневедомственные;
- е. Общие и частные.

4. Потребитель – это:

- а. гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для личных, семейных, домашних нужд, иных нужд, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- б. гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

5. Исполнитель – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель (ИП):

- а. производившие товары для реализации потребителям;
- б. выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- в. реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

6. По организационно-правовой форме предприятия сферы сервиса делятся на:

1. _____;

2. _____;

3. _____.

7.Соотнесите понятия и определения:

Понятия	Определения
1. Договор поручения	А. Контракт по продаже услуг группе клиентов.
2. Ваучер	Б. Адресованное одному или нескольким лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с <u>адресатом</u> , которым будет принято предложение
3. Оферта	В. Договор, при котором одна сторона обязуется совершать от имени и за <u>счет</u> другой стороны определенные юридические действия, например, заключать договор с туристом и др.;
	Г. Документ, подтверждающий право на получение товара, скидки на товар или услуги.

8. При установлении налогов должны быть определены _____

9. Закончи предложение.

Наиболее серьезная ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем предусмотрена за выпуск или продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих

10. Соотнесите понятия и определения:

Понятие	Определение
1. аттестат	А. документ на право ведения сервисной деятельности
2. сертификат	Б. средство государственного регулирования сервисной деятельности в интересах потребителей
3. стандарт	В. разрешение на право либо право на выполнение некоторых действий, которое может удостоверяться (подтверждаться) одноимённым документом
4. удостоверение	Г. документ, который дает автору изобретения абсолютное право на его использование.
5. лицензия	Д. нормативный технический документ, устанавливающий нормы, правила, требования к объекту стандартизации.
	Е. требования, которым должна удовлетворять соответствующая своему назначению услуга
	Ж. разновидность официального документа, выдаваемого государственными и негосударственными органами и организациями, который содержит сведения о владельце и удостоверяет его личность.
6. патент	З. это отметка на упаковке и сопроводительной документации товара.

Критерии оценки:

Уровень	Количество баллов	Процент правильных
---------	-------------------	--------------------

сформированности компетенции		ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в виде дифференцированного зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Выполнение всех заданий на практических занятиях	30 баллов	до 5 б. за 1 занятие
Тест	12 баллов	
Посещение всех занятий (включая лекции)	16 баллов	16 *16 занятий=16
Выполнение заданий	12 балла	подготовка презентаций и докладов по дисциплине 10 баллов-за презентацию, 2 балла за доклад
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет:	30 баллов	
Теоретический вопрос 1	15 баллов	проводится в форме устных ответов на 2 вопроса, включенных в билет. Максимальное количество баллов за ответ на 1 вопрос -15 баллов
Теоретический вопрос 2	15 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО
НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Менеджмент

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	7 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		3		Итог о	
Вид занятий						
Лекции						
Практические						
Итого ауд.						
Контактная работа						
Сам. работа						
Часы на контроль						
Итого						

Программу составил(и):

ассистент, Степанова Ольга Алексеевна

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент, Генералов Иван Георгиевич

Рабочая программа дисциплины

Менеджмент

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: усвоение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков и умений, связанных с участием в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, в частности, способности осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью, участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> - научить определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса; - использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2 .1	Инновации в сервисе
2.2 .2	Методы маркетинговых исследований в сфере сервиса
2.2 .3	Моделирование и анализ бизнес-процессов
2.2 .4	Управление человеческими ресурсами

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ОПК-2.: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2..1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	
ОПК-2..2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	
ОПК-2..3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	
ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.	
ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	
ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: теоретические основы управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; деятельность предприятий (подразделений) сферы сервиса; методологические основы моделирования процессов управления; понятие и сущность инноваций в области управления, новых форм управления; основные современные технические и технологические решения в управлении проектами в сервисной деятельности; основные составляющие процесса принятия решения; экономико-статистический аппарат проведения экономических, социологических, статистических исследований в сфере сервиса.

Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. принимать участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом (в том числе в кризисных ситуациях); осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; проводить исследование бизнес-процессов организации и описывать в виде моделей различных нотаций; сравнивать и выбирать наиболее подходящий вариант решения; оценивать и анализировать имеющуюся информацию; видеть необходимость нововведений; ставить цель.

Владеть: навыками определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; навыками анализа методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; Навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса; навыками решения задач по анализу и оптимизации бизнес-процессов на основе выбранных методов и технологий моделирования; навыками применения инновационных решений в области управления; основами научных знаний о способах применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг при осуществлении сервисной деятельности; навыками использования методов маркетинговых исследований в целях применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Менеджмент как вид деятельности и система управления					
1.1	МЕ 1. Основы менеджмента и построения системы управления /Тема/	2	0			
1.2	Понятие и сущность менеджмента всервисе /Лек/	2	6	ОПК-2..1 ОПК-2..2 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	Тестирование
1.3	№ 1. Основы менеджмента и построения системы управления /Пр/	2	4	ОПК-2..1 ОПК-2..2 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э1	Тестирование
1.4	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям. Менеджмент и его основные виды. Современные концепции и	2	2 6	ОПК-2..1 ОПК-2..2 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э1	Тестирование

	подходы к менеджменту в сервисе /Ср/					
1.5	МЕ 2. Школы управления /Тема/	2	0			
1.6	Школы научного управления. /Лек/	2	4	ОПК-2..1 ОПК -2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2. 1	Тестирование
1.7	№ 2. Школы управления (мини-конференция) /Пр/	2	2	ОПК-2..1 ОПК -2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2. 1	Тестирование
1.8	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям. Развитие теории управления в России. /Ср/	2	3 0	ОПК-2..1 ОПК -2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2. 1	Тестирование

1.9	МЕ 3. Организация управления /Тема/	2	0			
1.10	Общая система управления предприятием. /Лек/	2	4	ОПК-2..1 ОПК -2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2. 1	Тестирование
1.11	№ 3. Организация управления /Пр/	2	2	ОПК-2..1 ОПК -2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э2	Тестирование
1.12	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям, тестированию. Делегирование полномочий и ответственности. /Ср/	2	3 0	ОПК-2..1 ОПК -2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э2	Тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со во	Формируе мые компетен ции	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Отдельные виды менеджмента в сфере сервиса					
2.1	МЕ 4. Основы управления персоналом в сфере сервиса /Тема/	3	0			
2.2	HR-менеджмент. Система управления персоналом организации. /Лек/	3	2	ОПК-2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК -6.3	Л1.1 Л1.2Л2. 1	Тестирование
2.3	№ 4. Основы управления персоналом в сфере сервиса /Пр/	3	2	ОПК-2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК -6.3	Л1.1 Л1.2Л2. 1	Тестирование
2.4	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям, тестированию. Влияние, власть, лидерство. Мониторинг персонала. Мероприятия по улучшению кадровой политики. Природа и типы конфликтов в организации. Причины и последствия конфликта. Способы разрешения и управление конфликтами. Влияние, власть, лидерство. Методы и стили управления. /Ср/	3	2 0	ОПК-2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК -6.3	Л1.1 Л1.2Л2. 1	Тестирование
2.5	МЕ 5. Основы управления качеством в сфере сервиса /Тема/	3	0			
2.6	Принципы систем управления качеством /Лек/	3	4	ОПК-2..2 ПК- 6.1 ПК-6.2 ПК -6.3	Л1.1 Л1.2Л2. 1	Выполнение практически х заданий

2.7	№ 5. Основы управления качеством в сфере сервиса /Пр/	3	2	ОПК-2..2 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	Выполнение практически хзаданий
2.8	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям. Контроль службы управления качеством. /Ср/	3	1 8	ОПК-2..2 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	Выполнение практически хзаданий
2.9	МЕ 6. Основы финансового менеджмента в сфере сервиса /Тема/	3	0			
2.10	Финансовый менеджмент /Лек/	3	4	ОПК-2..2 ОПК-2..3 ПК-6.2ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	Выполнение практически хзаданий
2.11	№ 6. Основы финансового менеджмента в сфере сервиса /Пр/	3	2	ОПК-2..2 ОПК-2..3 ПК-6.2ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э3 Э4	Выполнение практически хзаданий
2.12	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям. Преимущества и недостатки собственных и заемных источников финансирования /Ср/	3	1 8	ОПК-2..2 ОПК-2..3 ПК-6.2ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э3 Э4	Выполнение практически хзаданий

2.13	МЕ 7. Основы информационного менеджмента в сфере сервиса /Тема/	3	0			
2.14	Программные продукты общего назначения. Специализированные компьютерные технологии. Пакеты финансового менеджмента. Стратегии управления обслуживанием. Пакеты управления в сфере сервиса. /Ср/	3	3 3	ОПК-2..2 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	Вопросы к экзамену
2.15	МЕ 8. Основы стратегического менеджмента в сфере сервиса /Тема/	3	0			
2.16	Основные понятия и сущность стратегического управления. Основные этапы стратегического управления в сервисе. Оперативное управление в сервисе: методы и принципы. Основные этапы оперативного управления. Тактика менеджера. Сущность «управления по целям». Стратегия и этапы ее разработки. Сравнение оперативного и стратегического управления. /Ср/	3	3 0	ОПК-2..2 ОПК-2..3 ПК-6.2ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	Вопросы к экзамену
2.17	Экзамен /Экзамен/	3	9	ОПК-2..1 ОПК-2..2 ОПК-2..3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	Вопросы к экзамену

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Мальшина, Н. А.	Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай ПиЭр Медиа, 2019
Л1.2	Тезикова, Н. В., Мищенко, Е. С., Быковская, Е. В., Попова, М. К.	Основы менеджмента: учебное пособие	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кандрашина, Е. А.	Финансовый менеджмент: учебник	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Система для совместной работы в малой или средней компании любого профиля https://megaplan.ru		
----	---	--	--

Э 2	Система для совместной работы, управления проектами и задачами
Э 3	Сервис онлайн-финансового анализа
Э 4	Сервис онлайн-финансового анализа
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3 .1. 1	1. Текстовый редактор MicrosoftWord
6.3 .1. 2	2. Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.
6.3 .1. 3	3. Табличный редактор Microsoft Excel.
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3 .2. 1	Информационно-правовой портал «Гарант»
6.3 .2. 2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудит ории	Назначение	Оснащение
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка Tai Yun 1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины		

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

ОПК-2**ПК-6**

Для определения общей оценки сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

1.1. Вопросы к экзамену

1. Объясните понятие и содержание HR-менеджмента.
2. Что представляет собой анализ финансовой устойчивости предприятия?
3. Что представляет собой аттестация персонала организаций?
4. Объясните понятие и содержание влияния, власти, лидерства.
5. Объясните понятие группы и групповой динамики.
6. Объясните понятие и назначение деловой оценки персонала.
7. Объясните задачи, состав и особенности финансового обеспечения деятельности.
8. Объясните понятие и содержание кадрового планирования.
9. Объясните понятие и содержание качества обслуживания населения.
10. Объясните понятие и организацию контроля службы управления качеством.
11. Опишите концепции управления персоналом.
12. Опишите мероприятия по улучшению кадровой политики.
13. Расскажите о методах и стилях управления.
14. Опишите методы оценки качества услуг в сфере сервиса.
15. Объясните понятие и содержание мониторинга персонала.
16. Объясните понятие и содержание нормирования.
17. Оперативное управление в сервисе: методы и принципы.
18. Опишите основные понятия и сущность стратегического управления.
19. Опишите основные этапы оперативного управления.
20. Опишите основные этапы стратегического управления в сервисе.
21. Разъясните пакеты управления в сфере сервиса.
22. Объясните пакеты финансового менеджмента.
23. Опишите подсистемы линейного руководства, планирования и маркетинга персонала, управления социальным развитием.
24. Опишите преимущества и недостатки собственных и заемных источников финансирования.
25. Опишите преимущества качественного обслуживания предприятий в сфере сервиса.
26. Опишите принципы систем управления качеством.
27. Опишите принципы, функции и задачи финансового менеджмента.
28. Опишите природу и типы конфликтов в организации.
29. Опишите причины и последствия конфликта.
30. Опишите программные продукты общего назначения.
31. Расскажите о системе управления персоналом организации.
32. Опишите назначение и порядок работы службы управления качеством услуг.
33. Опишите порядок создания и развития коммуникативных связей в коллективе.
34. Разъясните специализированные компьютерные технологии.
35. Разъясните способы разрешения и управление конфликтами.
36. Проведите сравнение оперативного и стратегического управления.
37. Опишите стратегии управления обслуживанием.
38. Опишите понятие стратегии и этапы ее разработки.
39. Что представляет собой структура персонала организации?

40. Опишите структуру системы управления персоналом организации.
41. Опишите структуру управления финансовой деятельностью.
42. Опишите сущность «управления по целям».
43. Разъясните тактики менеджера.
44. Разъясните сущность управление доходами.
45. Опишите факторы, оказывающие воздействие на поведение людей в организации.
46. Опишите направления финансовой деятельности предприятия.
47. Что представляет собой финансовая стратегия?
48. Что представляет собой финансовый менеджмент?
49. Опишите функции службы управления качеством услуг.
50. Опишите понятие и сущность центров ответственности.

Примеры практических заданий:

Задача 1.

В российской практике бизнеса в последнее время стали использовать западные заимствования, в виде нововведений при мотивации труда, для того чтобы конечный труд работника был более эффективным и плодотворным.

Среди предлагаемых инноваций льготный или гибкий график работы, устанавливающийся для работника непосредственно. Этот вид мотивации используется не на всех организациях. Тем не менее, льготный режим работы считается одним из продуктивных видов, особенно на небольших предприятиях или предприятий в сфере обслуживания. Часы работы работники могут выбирать себе сами и по своему усмотрению.

Оплата так же идет почасовая, кто-то трудится 4 часа в день кто-то устанавливает конкретное время (например, с 9.00 до 15.00 или с 13.00 до 20.00). Возможно применение стилия японского менеджмента. Когда работник может сделать работу, которую ему поручили за более короткое время и уйти домой. Можно работать дома, если это позволяет задание, которое нужно исполнить. Где-то можно выбрать смену и выходные. Также можно использовать на предприятиях вахтенный метод только в виде дней (три дня работник работает, три дня выходные) и т.д.

Многие предприятия в настоящее время дают возможность подработать студентам в удобное для них время. Существуют так же ночные смены. Гибкие графики работы снижают уклонение от работы, опоздания и текучесть рабочей силы, производительность труда повышается.

Вопросы:

- 1.Руководство предприятия вдруг предложило бы вам гибкий график работы, чтобы вы выбрали и почему?
2. Как вы полагаете нужно ли руководству предприятия предоставлять льготной режим работы? Если бы вы были руководителем, то каким образом бы организовали контроль за качеством и результатами труда своих работников?

Задача 2.

К кадровым ошибкам в российской практике на предприятиях в основном относятся:

- отсутствие социализации работника при начале трудовой деятельности на новом предприятии (работник при трудоустройстве не находит точек соприкосновения с коллегами);
- отсутствие повышения по службе в маленьких организациях;
- личные предпочтения руководства, в результате чего работник не отождествляет себя с интересами предприятия;
- административные наказания, подавляющие инициативу работника;
- отсутствие коммуникаций, связей с руководством, корпоративного духа, не получение ответов на свои вопросы;
- отсутствие мотивации, что делает невыгодным для работника качественное проявление себя в труде.

Вопросы:

1. Как вы считаете, какие еще классические ошибки и недоработки существуют в практики управления персоналом применительно к России? Какой главный принцип управления организацией в России и за рубежом?
2. Какие нововведения в управлении кадрами могли бы внедрить вы, если бы были назначены менеджером по кадрам на российском предприятии?

Задача 3.

В современных условиях в стране все больше внимания уделяется развитию работников, в частности их профессионального потенциала работников (повышению их квалификации), организационной культуре, контролем за качеством продукции и услуг, работу и конкурентоспособность предприятия в целом.

Службы управления персоналом или кадровые службы руководствуются следующими принципами:

- проявлять терпимость к вновь поступившим сотрудникам, ценить и правильно расставлять кадры, премировать за высокую производительность труда;
- поддерживать коммуникабельность и корпоративный дух в коллективе; нести ответственность за обучение персонала; правильно расставлять кадры и поощрять инициативу работника;
- стимулировать принятие на себя ответственности в сложных ситуациях; предоставлять (в зависимости от работы) каждому работнику время для реализации его индивидуальных способностей;
- обеспечить справедливую оплату труда; мотивировать работников за деятельность в течении года, стаж, достижение поставленных целей, творческие начинания и инициативность.

Вопросы:

1. Какие принципы в управлении персоналом могут повысить эффективность и точность работы сотрудников и почему?
2. Соответствуют ли выше упомянутые принципы особенностям российского менталитета? Сравните управленческие аспекты организацией 90-х, 2000 годов и в настоящее время.

Задача 4.

Существует пять базовых направлений работы менеджера, независимо от того какой работой он занимается. Основным фактором в ней является интеграция ресурсов для развития организации и поддержания ее жизнеспособности, а также конкурентоспособности во внешней среде.

Во-первых, в работу менеджера входит установка целей организации. Он определяет задачи и пути их решения. Во-вторых, менеджер организует предприятие как систему на их выполнение. Он анализирует и систематизирует виды деятельности, решения, необходимые для достижения целей, планирует, организует, управляет, выявляет и группирует проблемы, ставит задачи и поручает их выполнение конкретным сотрудникам.

В-третьих, менеджер организации создает мотивацию труда. Он составляет команду из людей, которые выполняют данное задание и несут ответственность. Решения принимаются путем кадровых перестановок, а также множества решений, повышающих качество труда и жизни сотрудников. При этом осуществляются постоянные горизонтальные и вертикальные связи менеджера с подчиненными и руководством.

В-четвертых, менеджер создает систему контроля. Он определяет время, единицы измерения. Он анализирует и оценивает достигнутые результаты работы сотрудников, с учетом качества выполнения.

В-пятых, менеджер способствует карьерному росту работников, в виде положительных характеристик, выдвижения на выше стоящие посты, повышению заработной платы.

Вопросы:

1. Отражены в выше сказанном все аспекты деятельности современного менеджера, если же нет то какие еще можно добавить?
2. Какие принципы или характеристики нужны менеджерам в России и будет ли это соответствовать русскому менталитету? Какие направления в работе менеджера являются главными? Какие нюансы можно отметить в деятельности менеджера в российских условиях? Почему существуют эти особенности и будут ли они когда-либо устранены?

Задача 5.

Конфликты в принципе существуют в каждом коллективе и только от менеджера или руководства зависит будет ли конфликт разрастаться или погаснет в самом его начале. Ведь любой конфликт стоит немалых нервов работникам, а предприятию убытков. Соответственно, если распознать конфликт в самом начале, то это минимально отразится на работе предприятия.

Признаки конфликтов на всех предприятиях одинаковы и не зависят от их деятельности и благосостояния: дело, над которым трудится весь коллектив становится не только не заканчивающимся, но и перестает быть общим для всех; сотрудники перестают делиться не только личными планами, но и рабочими моментами; - негативный фактор находится в приоритете. При появлении перечисленных признаков, руководству надо быть внимательнее и начать улаживать конфликт уже в стадии «зародыша».

Для этого надо проводить так называемые «профилактические мероприятия» по устранению конфликта. Например, проводить корпоративы и совместные конкурсы, производить открытый обмен мнениями по поводу реализации рабочих планов, совместное заслушивание отчетов и т.д.

Иногда руководитель является сам зачинщиком конфликта, выделяя кого-то особенно сильно из сотрудников (работник получает премии, ценные подарки, повышение по служебной лестнице), что провоцирует со стороны других работников к конфликтной ситуации.

Поэтому, прежде чем начать действовать, руководитель должен проанализировать собственные решения и свое

поведение. Руководителю недопустимо: скрывать деловую информацию от работников; высказывать особое расположение кому-либо из сотрудников; недооценивать работу и профессионализм своих коллег.

Вопросы:

1. Должен ли менеджер что-то делать для того, чтобы на работе не возникало конфликтных ситуаций?
2. Как управлять конфликтной ситуацией, если все же она появилась?

Каждый вопрос практического задания (ситуационная задача, кейс) в билете оценивается в 5 баллов (всего 2 вопроса) по критериям: (до 1 балла по каждому критерию для каждого из вопросов): правильность ответов; наличие логической связи в ответах; понимание сущности вопроса или проблемы; показаны умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; произведены необходимые расчеты или дано логичное обоснование.

2 балла – полностью раскрыто содержание материала, показано глубокое понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

1,5 балла – в основном раскрыто содержание материала, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены незначительные ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные без наводящих вопросов.

1 балл – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;

0 баллов – не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки в области менеджмента.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система, балл	0-10	11-15	16-24	25-30
Критерий оценки, балл	0	1	1,5	2
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый

2 Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-2 способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

1. Какие типовые организационные структуры следует отнести к структурам органического типа

Выберите один или несколько ответов:

- а. Матричные
- б. Линейно-штабные
- в. Линейно-функциональные
- г. Проектные
- д. Дивизиональные

2. Полномочия, которые передаются непосредственно от начальника к подчиненному и далее к другим подчиненным – это

Выберите один ответ:

- а. линейные полномочия
- б. указания

- с. инструкции

3. М. П. Фоллет определила, что сущность управления заключается в умении

Выберите один ответ:

- а. добиться выполнения работы другими
- б. вовремя предупредить кризисные явления
- с. правильно расставить акценты

4. Дайте определение понятий:

1. Власть	А – поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему.
2. Влияние	Б – способность вести за собой.
3. Лидерство	В – способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.
4. Обычай	Г – общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными.

1 – В; 2 – А; 3 – Б; 4 – Г.

5. Управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в текущее время:

Ответ: Планирование

6. Какие организационные структуры следует отнести к структурам механического типа

Выберите один или несколько ответов:

- а. Линейно-штабные
- б. Линейно-функциональные
- с. Линейные
- d. Матричные
- e. Дивизиональные

7. Деление организации на подразделения осуществляется в соответствии с его

Выберите один ответ:

- а. уставом
- б. стратегией
- с. миссией

8. ...определяют, что лицо, занимающее какую-то должность, имеет право делать, а власть определяет, что оно действительно может делать

Ответ: Полномочия

9. Процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей – это...

Ответ: Управление

10. управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления – это...

Ответ: Регулирование

ПК-6 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. Какова цель использования метода аналогий при управлении инновационными проектами?

-а) Минимизация громоздких математических вычислений

+б) Учет различных ошибок, последствий влияния неблагоприятных факторов и экстремальных ситуаций как источников потенциального риска

-в) Принятие грамотных управленческих решений при недостаточном количестве информации

2 Выберите 3 способа работы с информацией:

- +а) реферирование
- б) определение цели
- +в) составление плана
- +г) конспектирование

д) обозначение проблемы.

3. Этап сокращения масштабов применения новшества, связанный с заменой его новым продуктом?

а. этап нововведения

б. этап модернизации

+в. **финишный этап**

4. Целенаправленное изменение, вносящее в среду внедрения новые стабильные элементы, вызывающие переход системы из одного состояния в другое называется:

а. модернизация

+в. **новшество**

б. инновация

5. Среди условий, что перечислены ниже, выберите такие, которые определяют успех организации.

1. Наличие формальных и неформальных организаций.

2. Выход на внешний рынок.

3. Способность к выживанию, результативности, практической реализации.

+ 4. Наличие современных технологий.

6. Фактор, незначительное изменение которого может вызвать существенные изменения значений результативных показателей - это

Ответ: Левередж в инновационной деятельности

7. Укажите элементы, которые могут охраняться как товарные знаки.

а. Слоганы, фирменные наименования

+б. Звуки, логограммы, логотипы

в. Слоганы, логограммы

8. Область распределения вероятности событий при реализации инновационного проекта, которые не приводят к наступлению риска – это:

Ответ: Безрисковая зона

9. М. П. Фоллет определила, что сущность управления заключается в умении

Ответ: добиться выполнения работы другими

10. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей

Ответ: Управление

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Комплекты заданий

Комплект № 1

Модульная единица 3. Система менеджментовых исследований и информации в сервисе

ПЗ № 5. Менеджментовые исследования в сервисе

Задание 1. Ситуационная задача «Исследование рынка в ресторанном сервисе»

В региональную сеть ресторанов «Приятного аппетита!» входит 11 подразделений, работающих в трех форматах: 5 кафе, 4 пиццерии, 2 ресторана. Компания развивает собственное производство, представленное хлебом, выпечкой, десертами, полуфабрикатами, мясной и рыбной гастрономией, разработано около тысячи позиций, постоянно поддерживается 300-400 наименований.

Согласно статистическому анализу, в структуре активов ООО «Приятного аппетита!» большую часть составляют оборотные активы – 84,28% в 2013 г., 78,99% в 2014 г., 84,9% в 2015 г. При этом удельный вес товаров для перепродажи составляет 55,3% в 2013 г. и 2014 г., 55,7% в 2015 г. Совсем незначительный удельный вес занимают сырье, материалы и расходы будущих периодов.

На основании отчетов о финансовых результатах можно рассчитать дополнительно показатели деловой активности, для чего используются валовой доход и балансовая прибыль предприятия. Основные статьи

издержек ООО «Приятного аппетита!» - заработная плата работникам, отчисления с нее во внебюджетные фонды, транспортные расходы, расходы на малоценный инвентарь, проценты за кредиты, расходы на рекламу и стимулирование сбыта. Чистая прибыль предприятия – это разница между балансовой прибылью и налогом на прибыль.

Динамика финансовых показателей деятельности ООО «Приятного аппетита!» положительная по всем пунктам, что свидетельствует о наращивании имущества и капитала предприятия. Увеличение средней величины активов компании означает расширение имущественного потенциала предприятия. Однако оно произойдет только в долгосрочной перспективе. Скорость реализации материальных оборотных средств составляет приблизительно два месяца, т.е. предприятие запасается товарами лишь на месяц вперед. Предприятие увеличило свои долгосрочные и краткосрочные пассивы, что свидетельствует о недостаточном количестве денежных средств для покрытия издержек.

1. Какие виды информации используются в приведенном отрывке?
2. Из каких источников была получена данная информация?
3. Какой тип исследования позволяет получить данную информацию?
4. Какие менеджментовые решения могут быть приняты в соответствии с анализом деятельности ООО «Приятного аппетита!»?

Критерии оценки по балльно-рейтинговой системе:

Оцениваются: обоснованность (1 балл по балльно-рейтинговой системе), правильность ответов (1 балл), грамотность (1 балл), наличие логической связи в ответах (1 балл), соблюдение делового стиля (1 балл), понимание сущности вопроса или проблемы (1 балл), показано умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала (1 балл), произведены необходимые расчеты (1 балл).

Всего – до 8 баллов за задание.

Задание 2. Мини-Кейс «Суши-бар «Сигурэ»

Объем продаж суши-бара «Сигурэ» заметно снизился в последнее время. Владелец компании, индивидуальный предприниматель Анна, попросила своего племянника Дмитрия – студента университета – исследовать возникшую проблему. Он собрал данные по продажам за последние пять лет и сравнил с данными по всей отрасли. Приведя все данные к базовому периоду (100%), он смог сравнить данные прямых продаж (табл. 1).

Таблица 1. - Составление технического задания на проведение менеджментового исследования

Показатель	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год
1	2	3	4	5	6	7
Динамика продаж «Сигурэ», %	100	106	107	101	95	98
Динамика продаж в отрасли, %	100	104	109	115	121	127

Затем Дмитрий составил анкету для посетителей. В анкете были следующие вопросы: нравится и не нравится в суши-баре, отношение к ассортименту и ценам, какие еще кафе и бары они посещают. Он расположил стенд с анкетами рядом с кассой и просил Анну давать анкету покупателям.

Через две недели Дмитрий очень расстроился, узнав, что только 12 анкет были заполнены. Анна объяснила, что она просила заполнять анкеты только тех, кого хорошо знала. Еще через две недели удалось собрать 30 анкет, и Дмитрий принялся за их анализ. Через пару дней он преподнес Анне результаты своего исследования:

- ☞ подавляющее большинство потребителей старше 25 лет;
- ☞ им нравится обслуживание, ассортимент и качество продукции «Сигурэ» больше, чем в других суши-барах;
- ☞ они посещают и другие кафе и бары;
- ☞ недавнее падение продаж может быть временным, сократить издержки, в том числе на зарплату персонала, работающего по субботам, будет достаточно для того, чтобы поддержать прибыльность.

Ответьте на следующие вопросы:

1. Используя примеры из кейса, определите первичные и вторичные источники информации.
2. Оцените метод первичного исследования, который использовал Дмитрий. Почему данные могут быть недостоверны?
3. Оцените рекомендации Дмитрия, используя информацию, приведенную в кейсе.
4. Дайте свои рекомендации Анне.

Критерии оценки по балльно-рейтинговой системе:

Оцениваются: обоснованность (1 балл по балльно-рейтинговой системе), правильность ответов (1 балл), грамотность (1 балл), наличие логической связи в ответах (1 балл), соблюдение делового стиля (1 балл), понимание сущности вопроса или проблемы (1 балл), показано умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала (1 балл), произведены необходимые расчеты (1 балл).

Всего – до 8 баллов за задание.

Итого – до 16 баллов за комплект

Комплект № 1

Модульная единица 5. Основы управления качеством в сфере сервиса

Ситуации для анализа «Стратегии управления качеством обслуживания в сфере сервиса».

Изучите представленные ниже ситуации, связанные с выработкой стратегии управления обслуживанием на основе оценки качества обслуживания клиентов. Сформулируйте свою точку зрения по каждой из них в форме эссе. Ответ обоснуйте.

Тот факт, что компании уделяют внимание качеству обслуживания и следят за уровнем клиентского сервиса, свидетельствует о том, что им важно совершенствоваться, а также улучшить взаимодействие с клиентами и удовлетворять их потребности в полном объёме. Однако отрицательные значения упомянутого антирейтинга говорят о том, что некоторым компаниям над качеством обслуживания ещё предстоит работать и работать. Неудовлетворённость клиентов предоставляемым сервисом открывает страницы негативного опыта. А вот реакция на плохое обслуживание может последовать абсолютно разная. Так, в ходе опроса Национального агентства финансовых исследований НАФИ выяснилось, что 60% россиян в случае, если их некачественно обслужили, предпочтут не заострять на этом особого внимания, а 33% — станут жаловаться. Среди самых распространённых способов выражения недовольства респонденты назвали запись в жалобной книге (58%), звонок на «горячую линию» (26%), отзыв/жалобу в социальной сети на странице компании (15%), отзыв на тематическом форуме (14%), запись в соответствующем разделе на сайте компании (12%), отзыв/жалоба в социальной сети в тематической группе (9%).

Стратегии управления обслуживанием на основе оценки качества обслуживания клиентов вырабатываются по направлениям:

Первое связано с удовлетворением запросов клиентов.

«Наша практика показала, что лучший способ повышения качества сервиса — это ориентация на запросы клиента. Во-первых, мы стремимся максимально точно выяснить, что хочет получить заказчик, предлагая свои варианты услуг, если клиент не уверен, что именно ему нужно в данный момент. Во-вторых, на каждом этапе — будь то проведение массовых акций или выпуск рекламной продукции — мы стремимся максимально быстро и точно получить отзыв от клиента, чтобы при необходимости скорректировать маркетинговую кампанию, — перечисляет Владимир Елькин. — В-третьих, перед нашими менеджерами стоит задача донести до заказчика, что конкретно было сделано по его запросу с максимальными подробностями. В-четвёртых, мы всегда опрашиваем клиентов по результатам завершённого проекта, чтобы сделать объективные выводы о своей работе и, при необходимости, что-то изменить. Всё это позволяет создать постоянное взаимодействие и сформировать доверительные отношения с клиентами».

Второе — с анализом обращений клиентов, мониторингом упоминаний компании в СМИ и интернете.

«Мы всегда внимательно следим за всеми обращениями клиентов в наш банк и всегда оперативно реагируем на отклики, особенно, если они требуют доработок в вопросах ведения того или иного процесса обслуживания. Самые эффективные способы обработки информации — это отчёты сотрудников банка по обслуживанию клиентов и мониторинг упоминания банка в СМИ и в интернете, где каждый может оставить свой отклик о работе кредитной организации. На наш взгляд, своевременное реагирование на проблемную ситуацию, стремление решить её — одна из главных формул успеха в работе банка с клиентами», — утверждает Сергей Горбачев.

Третье — с анкетированием/системой опросов.

«Одним из инструментов, применяемым нами в управлении качеством обслуживания клиентов, является система опросов. Анкетирование представителя клиента, принимающего решение, обязательно происходит на одном из промежуточных этапов проекта, а также по его завершению. Вопросы анкеты касаются не только качества самого проекта и его результатов, но и каждого этапа взаимодействия, каждого процесса. Причём, помимо объективных моментов, в вопросы анкеты включены и субъективные факторы, включая человеческий, который, к слову, в нашем бизнесе играет не самую последнюю роль. Важно, что анкетирование проводит независимый специалист отдела маркетинга, никак не пересекавшийся с клиентом ранее. Это позволяет получить объективную картину и возможность устранить негатив (если он есть) ещё до завершения проекта, — сообщает Светлана Бабурина. — При оценке результатов анкетирования мы рассчитываем индекс NPS (Net Promoter Score) – индекс удовлетворённости клиентов. Если говорить о мировой практике, то подобным индексом пользуются такие гиганты, как Google и Apple. Нужно отметить,

что NPS в сфере аудита и консалтинга никто практически не рассчитывает. В дальнейшем в те бизнес-процессы, в которых были зафиксированы системные ошибки, вносятся коррективы. Безусловно, много внимания мы уделяем обучающим мероприятиям, направленным на повышение качества выполнения заданий, развитие коммуникативных навыков и профессиональной компетентности наших специалистов. Система материальной мотивации сотрудников, оценка труда, а также возможности карьерного роста завязаны, прежде всего, на качестве выполнения задач.

Четвёртое — с обратной связью с клиентами.

«Для того чтобы работа была сделана качественно, нужен хорошо обученный персонал, причём сотрудники должны быть эмоционально вовлечены в процесс и искренне заинтересованы выполнить свою работу оперативно. Также важно, чтобы сотрудники компании работали единой командой, достигая общих целей каждого подразделения в отдельности. Все сотрудники проходят обучение по стандартам работы нашей компании. В каждом подразделении есть руководитель, который является наставником и постоянно работает над повышением квалификации и результативности работы сотрудников. Думаю, что не скажу ничего нового относительно оценки качества обслуживания клиентов. Регулярно с клиентами связывается или отдел департамента развития, либо руководитель подразделения, чтобы получить обратную связь от клиента. Во время таких разговоров мы выясняем, есть ли моменты, которые нужно исправить в работе, — уточняет Светлана Куличева. — Иногда появляется дополнительная информация, которая способствует успешному завершению проекта. После того, как вакансия закрыта, мы связываемся с клиентом как минимум три раза: через неделю после выхода специалиста на работу, в середине гарантийного срока и около 10 дней до окончания. Нам важно быть уверенными, что найденный сотрудник оправдал ожидания компании-клиента, и заказчик доволен выполненной работой. По всем кандидатам обязательно идёт проверка рекомендаций. Всё это позволяет лишний раз пообщаться с клиентом, получить или новую информацию, или даже новый заказ. Клиент видит, что мы реально заинтересованы в продолжительном сотрудничестве, доверяет нам, а мы, в свою очередь, доверяем клиенту. В наше время очень важно, просто жизненно необходимо, чтобы компании-партнёры доверяли друг другу и искренне дорожили сотрудничеством».

Пятое — с маркетинговым исследованием «Тайный покупатель».

«В целях улучшения качества обслуживания клиентов наша компания ежегодно проводит масштабное маркетинговое исследование «Mystery Shopping» («Тайный покупатель»), посещая сотни офисов и точек продаж. Это позволяет определить уровень клиентского сервиса непосредственно в местах реализации страховых услуг. За 5 лет проведения данного маркетингового исследования качество клиентского сервиса в целом по компании выросло на 5 пунктов, — делится опытом Вера Лабур. — Но помимо этого хотелось бы отметить, что в рамках системы менеджмента качества компании у нас осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов (предоставляемых услуг) по установленному графику проверок. В частности наша компания ежегодно проводит мониторинг удовлетворённости клиентов. Полученные результаты дают возможность определить слабые места в работе и принять меры для устранения выявленных проблем. Задача нашего управления качеством состоит в том, чтобы индивидуально подойти к решению проблемы каждого клиента, не допустить развития конфликтной ситуации, показать клиенту, что его услышали, поняли и решают его проблему. Ещё один важный элемент нашей работы — мониторинг репутации компании в интернете и соцсетях. Это отличная возможность сформировать устойчивое положительное отношение клиента к бренду компании. Мы также активно общаемся с нашими клиентами на внешних ресурсах, посвящённых страхованию. И это даёт определённый результат: например, на самом авторитетном страховом ресурсе АСН (Агентство страховых новостей), консолидирующем отзывы клиента о работе всех страховщиков, в течение 5 лет наша компания занимает лидирующее место в рейтинге страховых компаний».

Шестое — с настроем и мотивацией команды.

«Правильный настрой команды, верно поставленные цели, прозрачная система мотивации — вот, на мой взгляд, те простые ключи к улучшению качества услуг. Если всем в команде интересно заниматься своей работой, если они выполняют KPI и получают за это адекватную компенсацию, то работать над повышением качества услуг будет легче, — убеждён Владимир Телятников. — Много раз в своей практике видел как грамотно проданный проект или услуга впоследствии губилась, будучи переданной в отдел реализации. Речь идёт не о проектах, которые невозможно исполнить, и они были проданы только для того, чтобы продать (здесь необходимо видеть разницу), а именно о реальных проектах, на которых можно было заработать деньги. Немотивированная, неправильно подобранная команда, работающая спустя рукава в лучшем случае, а в худшем — вообще не исполняющая свои обязанности, не оставляла шансов компании выполнить заказ и обеспечивала негативную репутацию на рынке».

Ещё один эксперт считает, что для создания качественного сервиса компании в основном используют один из двух подходов. «В рамках первого они требуют от своих сотрудников качественного обслуживания клиентов, усложняют должностные инструкции и вводят дополнительные штрафы. Обычно такой подход может

привести к кратковременным результатам. Он не побуждает сотрудников искренне вкладываться в качественное обслуживание клиентов, а клиенты чувствуют фальшь. Поэтому лояльность клиентов остаётся прежней, а сотрудников — вообще падает. В рамках второго подхода компании улучшают качество обслуживания за счёт работы с отношением сотрудников к собственной работе, выстраивания качественного внутреннего сервиса и формирования корпоративной культуры, — заявляет Семён Лесков. — Такой подход позволяет создать аккумулятивный эффект в формировании качественного обслуживания, который будет приносить компании плоды ещё долгое время. При нём увеличивается лояльность и клиентов, и сотрудников, а, следовательно, количество повторных покупок, средние чеки, количество клиентов компании, пришедших по рекомендации. А кроме этого на такой подход в компании приходит много сильных сотрудников, которые бегут с «умирающих» во время кризиса компаний. Качественный сервис эффективнее всего оценивать измерением лояльности клиентов (NPS — фундаментальный показатель, которым принято её измерять), а также корреляцией NPS со средними чеками, количеством повторных покупок и клиентов, приходящих в компанию по рекомендации.

Критерии оценки по балльно-рейтинговой системе:

Оцениваются: обоснованность и правильность ответов (1 балл по балльно-рейтинговой системе), грамотность и соблюдение делового стиля, наличие логической связи в ответах (1 балл), понимание сущности вопроса или проблемы, показаны умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала (1,5 балла), произведены необходимые расчеты или приведены примеры применения указанного направления (до 2 баллов).

Итого – до 25 баллов за комплект.

Критерии оценки

2 балла – полностью раскрыто содержание материала, показано глубокое понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

1,5 балла – в основном раскрыто содержание материала, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены незначительные ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные без наводящих вопросов.

1 балл – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;

0 баллов – не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки в области менеджмента.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система, балл	0-20	21-30	31-40	41-50
Критерий оценки, балл	0	1	1,5	2
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый

Комплекты заданий для контрольной работы

ВАРИАНТ 1

1. Обзор литературы по вопросам:

- Сущность и процесс менеджмента. Цели, задачи и аспекты в менеджменте.
- Координация и контроль в системе менеджмента.

2. Практические задания.

а. Постройте схему организационной структуры управления организации, в которой Вы работаете, определите основные функции подразделений, классифицируйте тип организационной структуры

управления (по критерию преобладающих связей между элементами структуры управления), выделите линейные, функциональные и штабные подразделения.

б. Объясните, в чем сходство и в чем различие между управляющей и управляемой подсистемами, с одной стороны, и между субъектом и объектом управления - с другой. Изобразите соотношение этих элементов графически.

ВАРИАНТ 2

1. Обзор литературы по вопросам:

а. Методы менеджмента.

б. Мотивация деятельности в менеджменте.

2. Практические задания.

а. Вам предлагается создать небольшую фирму по производству электронных приборов по конкретным заказам клиентов (тип продукции можете изменить по собственному желанию). Вам как одному из

создателей фирмы предлагается разработать систему мотивации для следующих групп специалистов:

- первые руководители фирмы;
- специалисты по привлечению заказов и сбыту продукции;
- маркетологи;
- разработчики;
- производственники, осуществляющие изготовление изделий.

б. Постройте систему целей производственного предприятия, предприятия торговли, банка.

ВАРИАНТ 3

1. Обзор литературы по вопросам:

а. Планирование и прогнозирование в системе менеджмента.

б. Процесс принятия и реализации управленческих решений.

2. Практические задания.

а. Проанализируйте структуру затрат рабочего времени руководителя. Определите свойственные и несвойственные операции для различных категорий управленческих работников. Какие резервы сокращения времени на несвойственные операции управленческих работников Вы можете назвать?

б. Подумайте, какие структуры управления и почему можно предложить для следующих организаций: предприятие по производству мягкой мебели, туристическое агентство, банк, строительная компания. Изобразите их графически.

ВАРИАНТ 4

1. Обзор литературы по вопросам:

а. Организация как функция менеджмента.

б. Управление конфликтами, изменениями, стрессами в организации.

2. Практические задания.

а. Обоснуйте необходимость выделения среди главных задач управления – задачи управления знаниями (управления интеллектуальным потенциалом).

б. Постройте схему и опишите методы, которыми могут воспользоваться руководители для совершенствования своих межличностных информационных контактов.

ВАРИАНТ 5

1. Обзор литературы по вопросам:

а. Самоменеджмент и формирование имиджа руководителя.

б. Особенности менеджмента отдельных сфер деятельности.

2. Практические задания.

а. Проанализируйте структуру управленческих работников в Вашей организации. Произошли ли в ней какие-либо изменения за последние 5 лет? Изменилась ли численность управленческих работников? Каковы эти изменения? В чем Вы видите их основную причину?

б. Сравните по ряду критериев традиционные концепции лидерства (теория лидерских качеств, концепция лидерского поведения) и концепции ситуационного лидерства (континуум лидерского поведения Танненбаума —Шмидта, модель ситуационного лидерства Фидлера, модель ситуационного

лидерства Херсея и Бланшарда, модель лидерства «путь — цель» Хауза и Митчелла, модель ситуационного лидерства Стинсона — Джонсона, ситуационная модель принятия решений Врума — Йеттона — Яго).

ВАРИАНТ 6

1. Обзор литературы по вопросам:

а. Информационно-коммуникационное обеспечение менеджмента.

б. Кадровая политика в организации.

2. Практические задания.

а. Если Вас назначили старшим менеджером крупной компании конгломератного типа, то по какому принципу формирования отделов Вы станете следовать? На каком этапе развития малого предприятия целесообразно осуществлять переход от функциональной департаментализации к продуктовой?

б. Постройте схему способов планирования и прогнозирования и определите, какие из них лучше использовать при выявлении перспектив служебной карьеры человека, для производства продуктов питания, выпуска бытовой техники.

ВАРИАНТ 7

1. Обзор литературы по вопросам:

а. Управление карьерой в организации.

б. Стратегический менеджмент.

2. Практические задания.

а. Периодические нововведения в различных областях управления являются основой процветания любой компании. Вместе с тем нередко менеджеру приходится сталкиваться с сопротивлением переменам. Какие, по Вашему мнению, действия может предпринять менеджер, чтобы преодолеть такое противодействие инновациям? Какую программу инноваций Вы предложите, если Вас назначат менеджером фирмы ?

б. Постройте схему и раскройте содержание основных стратегий преодоления конфликтов: уход от конфликта; приспособление к конфликту; решение конфликта силой; примирение сторон; окончательное разрешение конфликта; предотвращение конфликта.

ВАРИАНТ 8

1. Обзор литературы по вопросам:

а. Сущность и классификация функций менеджмента.

б. Международный менеджмент.

2. Практические задания.

а. Проанализируйте состав управленческих работников в Вашей организации и определите, к какому уровню управления они относятся. Приведите примеры должностей управленческих работников на каждом уровне управления Вашей организации:

А. Высший

В. Средний

С. Низовой.

б. Сформулируйте основные задачи кадрового менеджмента на стадиях: 1) формирования организации, 2) интенсивного роста организации, 3) стабилизации и 4) спада. Изобразите их в идее схемы.

ВАРИАНТ 9

1. Обзор литературы по вопросам:

а. Организация как функция менеджмента.

б. Кадровая политика в организации.

2. Практические задания.

а. Выберите критерии, по которым осуществляется разделение труда в управлении:

• Технология управления

• Функции управления

• Техника управления

• Профессиональная подготовка управляющих

- Иерархия управления

- Стиль управления.

Обоснуйте свой выбор.

в.Раскройте суть понятия «эффективность управления», укажите факторы, которые ее обуславливают. Постройте схему методов и показателей оценки эффективности управления.

ВАРИАНТ 10

1.Обзор литературы по вопросам:

а.Руководство.

в.Инновационный менеджмент.

2.Практические задания.

а.Каким должно быть поведение современного лидера? Зависит ли это от признания, миссии или целей организации? Почему? Зависит ли поведение лидера коммерческой фирмы от характера специализации этой фирмы? В случае положительного ответа определите черты, свойственные лидеру финансовой компании. Приведите примеры.

в.Назовите правила целеполагания. Постройте "дерево целей" на условном примере.

Критерии оценки по балльно-рейтинговой системе:

Оцениваются: обоснованность и правильность ответов (2,5 баллов по балльно-рейтинговой системе), грамотность и соблюдение делового стиля, наличие логической связи в ответах (2,5 балла), понимание сущности вопроса или проблемы, показаны умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала (2,5 балла), произведены необходимые расчеты или приведены примеры применения указанного направления (до 2,5 баллов).

Всего – до 10 баллов за задание.

Итого – до 40 баллов за комплект.

Критерии оценки

2 балла – полностью раскрыто содержание материала, показано глубокое понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

1,5 балла – в основном раскрыто содержание материала, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены незначительные ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные без наводящих вопросов.

1 балл – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;

0 баллов – не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки в области менеджмента.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система, балл	0-10	11-20	21-30	31-40
Критерий оценки, балл	0	1	1,5	2
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация

проходит в форме экзамена (в 3 семестре для очной формы обучения). Экзамен проводится по билетам, включающим 2 теоретических вопроса и выполнение практического задания.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 1

Распределение баллов по видам контроля (экзамен, заочная форма)

Контрольное мероприятие	Баллы	Примечания
Текущий контроль, в том числе:	70	
Тестирование	20	Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл; тестирование сдается в дистанционной форме
Самостоятельная работа	10	Отчет о выполнении тематики самостоятельной работы (конспект или тезисы)
Контрольная работа	40	Ответ по каждому вопросу максимум по 10 баллов
Экзамен, в том числе:	30	
- Теоретический вопрос № 1	10	
- Теоретический вопрос № 2	10	
- Практическое задание	10	
Максимум	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО
НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Экономика и предпринимательство
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	8 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 2 зачеты 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итог о	
Вид занятий						
Лекции						
Практические						
Итого ауд.						
Контактная работа						
Сам. работа						
Часы на контроль						
Итого						

Программу составил(и):

кандидат экономических наук, доцент, Генералов Иван Георгиевич

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент, Смирнов Николай Александрович

Рабочая программа дисциплины

Экономика и предпринимательство

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: формирование у студентов способности принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности, а также принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> - сформировать понимание базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике; - научить применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски; - научить рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; - научить экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2 .1	Системный анализ в сервисе
2.2 .2	Стандартизация и управление качеством
2.2 .3	Комплексный анализ финансово-хозяйственной деятельности
2.2 .4	Управление проектами
2.2 .5	Правовое обеспечение сервисной деятельности
2.2 .6	Основы бухгалтерского учета
2.2 .7	Высшая математика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ОПК-5.: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5..1: Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.	
ОПК-5..2: Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	
УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	
УК-9.1: Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.	
УК-9.2: Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.	
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен	
<p>Знать: базовые принципы функционирования российской экономики; методы личного экономического и финансового планирования; производственные показатели; основные методические подходы определения эффективности организаций Уметь: охарактеризовать предпринимательскую среду; контролировать собственные экономические и финансовые риски; рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками оценки риска в социально-экономических системах; навыками использования финансовые инструменты для управления личным бюджетом; навыками анализа производственно-экономических показателей сервисной деятельности; навыками оценки экономической эффективности</p>	

№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча со в	Формируем ые компетенци и	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Основы экономики					
1.1	Модульная единица 1. Общие экономические проблемы /Тема/	1	0			

1.2	Общие экономические проблемы /Лек/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.3	Границы производственных возможностей /Ср/	1	21	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.4	Модульная единица 2. Собственность как экономическая категория /Тема/	1	0			
1.5	Собственность как экономическая категория /Лек/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.6	Пучок Онопере /Ср/	1	21	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	Модульная единица 3. Основы финансовой грамотности /Тема/	1	0			
1.8	Основы финансовой грамотности /Лек/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.9	Понятие и типы финансовых институтов /Ср/	1	21	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.10	Модульная единица 4. Спрос и предложение /Тема/	1	0			
1.11	Спрос и предложение /Лек/	1	2	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.12	Практическая работа № 1. Спрос и предложение /Пр/	1	4	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование
1.13	Агрегированная функция спроса /Ср/	1	16	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.14	Модульная единица 5. Механизм функционирования рыночной экономики /Тема/	1	0			
1.15	Механизм функционирования рыночной экономики /Лек/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.16	Рыночные структуры /Ср/	1	19	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК-	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

				9.2		аттестации
1.17	Модульная единица 6. Основные показатели системы национальных счетов и методы их расчета /Тема/	1	0			
1.18	Основные показатели системы национальных счетов и методы их расчета /Лек/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.19	Практическая работа № 2. Основные показатели системы национальных счетов и методы их расчета /Пр/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.20	Способы определения валового национального продукта /Ср/	1	18	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.21	Модульная единица 7. Макроэкономическая нестабильность: инфляция и система антиинфляционных мер /Тема/	1	0			
1.22	Макроэкономическая нестабильность: инфляция и система антиинфляционных мер /Лек/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.23	Практическая работа № 3. Макроэкономическая нестабильность: инфляция и система антиинфляционных мер /Пр/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.24	Государственная система антиинфляционных мер /Ср/	1	20	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.25	Модульная единица 8. Занятость и проблемы безработицы /Тема/	1	0			
1.26	Занятость и проблемы безработицы /Лек/	1	2	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.27	Практическая работа № 4. Занятость и проблемы безработицы /Пр/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.28	Основные права профсоюзов /Ср/	1	19	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.29	Модульная единица 9. Экономический рост и цикличность развития /Тема/	1	0			
1.30	Экономический рост и цикличность развития /Лек/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.31	Факторы экономического роста /Ср/	1	19	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.32	Модульная единица 10. Государство и его роль в рыночной экономике /Тема/	1	0			

1.33	Государство и его роль в рыночной экономике /Лек/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.34	Практическая работа № 5. Государство и его роль в рыночной экономике /Пр/	1	1	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование
1.35	Общественные блага и спрос на них /Ср/	1	18	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.36	Зачёт /Тема/	1	0			

1.37	Зачёт /Зачёт/	1	4	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2		х
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча со в	Формируем ые компетенци и	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Основы предпринимательства					
2.1	Модульная единица 11. Теоретические основы предпринимательства /Тема/	2	0			
2.2	Личностные характеристики предпринимателей /Ср/	2	10	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	Модульная единица 12. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности /Тема/	2	0			
2.4	Ценные бумаги. Обыкновенные и привилегированные акции /Ср/	2	10	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.5	Модульная единица 13. Предпринимательская среда /Тема/	2	0			
2.6	Сети компаний /Ср/	2	10	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.7	Модульная единица 14. Предпринимательский риск /Тема/	2	0			
2.8	Аутсорсинг управления рисками /Ср/	2	11	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.9	Модульная единица 15. Налогообложение предпринимательской деятельности /Тема/	2	0			
2.10	Кривая Лаффера /Ср/	2	11	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.11	Модульная единица 16. Эффективность предпринимательской деятельности /Тема/	2	0			
2.12	Методы измерения результатов предпринимательской деятельности /Ср/	2	11	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2	Л1.1Л2 .1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.13	Экзамен /Тема/	2	0			

2.14	Экзамен /Экзамен/	2	9	ОПК-5..1 ОПК -5..2 УК- 9.1 УК- 9.2		х
------	-------------------	---	---	--	--	---

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Шендрикова, О. О., Каблашова, И. В.	Экономика предпринимательства: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Багирова Е. В.	Основы экономики: практикум для обучающихся по направлениям подготовки: 51.03.04 «музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль подготовки «культурный туризм и экскурсионная деятельность»; 51.03.03 «социально-культурная деятельность», профили подготовки: «менеджмент социально-культурной деятельности», «постановка и продюсирование культурно-досуговых программ», «менеджмент детско-юношеского досуга», «социально-культурная анимация и рекреация», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»	Кемерово: КемГИК, 2019
Л2.2	Лаврова А. П.	Экономика и предпринимательство: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 сервис	Санкт-Петербург: СПбГАУ, 2022
Л2.3	Лафазанова, М. С.	Экономика и предпринимательство в туризме: учебное пособие	Симферополь: Университет экономики и управления, 2021
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»		
Э2	Научная электронная библиотека «Киберленинка»		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	1. Текстовый редактор Microsoft Word,		
6.3.1.2	2. Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.		
6.3.1.3	3. Табличный редактор Microsoft Excel.		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»		
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест – 50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.

16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
----	---	---

19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
----	--	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-9
ОПК-5

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.1 Вопросы к зачету

1. Назовите предмет, метод, функции экономической науки и уровни экономического анализа.
2. Расскажите про этапы развития науки.
3. Что такое «ресурсы» и «потребности»?
4. Расскажите про выбор и ограничения в экономике.
5. Поясните границы производственных возможностей.
6. Что такое «собственность»?
7. Расскажите про пучок Оноре.
8. Охарактеризуйте собственность как основу социально-экономических отношений.
9. Поясните формы собственности.
10. Что такое «финансовая грамотность населения» и каково ее назначение?
11. В чем заключается роль государства в сфере повышения финансовой грамотности населения и защиты прав гражданина как потребителя финансовых услуг.
12. Расскажите про нормативно-правовое обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг.
13. Что такое «финансы» и «финансовая система»?
14. Назовите функции и приведите структуру финансового рынка.
15. Назовите типы финансовых институтов.
16. Расскажите про круговорот производства и обмена продукции в экономической системе.
17. Поясните закон спроса.
18. Какие факторы, влияют на спрос?

19. Поясните закон предложения?
20. Что такое «рынок» и в чем заключается концепция его равновесия?
21. Расскажите про эластичность спроса по цене.
22. Расскажите про эластичность спроса по доходу.
23. Расскажите про перекрестную эластичность спроса.
24. Расскажите про эластичность предложения.
25. Приведите основные рыночные структуры.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутой	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

1.2 Вопросы к экзамену

1. Расскажите про систему национальных счетов как макростатистическую модель экономики.
2. Приведите балансирующие статьи национальных счетов.
3. Поясните основные показатели системы национальных счетов.
4. В чем отличие ВВП и ВНП?
5. Назовите способы определения валового национального продукта.
6. Что такое «инфляция»?
7. Как измеряется уровень инфляции.
8. Назовите типы инфляции.
9. Каковы причины возникновения инфляции.
10. Расскажите про инфляцию спроса.
11. Расскажите про инфляцию предложения.
12. В чем заключаются социально-экономические последствия инфляции.
13. Расскажите про государственную систему антиинфляционных мер.
14. Что такое «занятость»?
15. Что такое «безработица»?
16. Расскажите про фрикционную безработицу.
17. Расскажите про структурную безработицу.
18. Расскажите про циклическую безработицу.
19. Дайте характеристику политике государства в области занятости населения.
20. Поясните правовую основу деятельности профсоюзов и основные права профсоюзов.
21. Что такое «воспроизводство» и каковы его формы?
22. Расскажите про экономический рост.
23. В чем отличие экстенсивного и интенсивного типов экономического роста.
24. Назовите факторы экономического роста.
25. Расскажите про цикличность развития экономики.
26. Назовите виды циклов.

27. Расскажите про экономические кризисы.
28. Охарактеризуйте государство как рыночный субъект.
29. Назовите экономические функции государства.
30. Каковы принципы и цели государственного регулирования.
31. Поясните деятельность предприятий сервиса в условиях рыночных отношений.
32. Раскройте содержание предпринимательской деятельности.
33. Назовите задачи предпринимательской деятельности.
34. Расскажите про инновации как ведущем инструменте предпринимательства.
35. Какие Вы знаете организационно-правовые формы предпринимательской деятельности.
36. Что такое «субсидиарная ответственность»?
37. Что такое «ценные бумаги»?
38. В чем отличие обыкновенных и привилегированных акций?
39. Расскажите об индивидуальном предпринимателе.
40. Расскажите про предпринимательскую среду.
41. Раскройте содержание и поясните методологию предпринимательской деятельности в индустрии сервиса.
42. Назовите основные виды рисков в сфере сервиса.
43. Назовите основные методы управления рисками на уровне фирмы.
44. Расскажите про налогообложение предпринимательской деятельности.
45. Что такое «государственный бюджет»?
46. Назовите основные виды расходов и доходов бюджета.
47. Дайте характеристику видам налогов.
48. Сравните налоговые режимы.
49. Назовите подходы к оценке эффективности предпринимательской деятельности.
50. Назовите принципы и методы оценки эффективности предпринимательской деятельности.

Примерный перечень практических заданий:

Задача 1.

Предположим, что в стране производится два вида продукции: средства вооружения (пушки, танки, ракеты) и продукты питания. Назовём их «пушки» и «масло». Допустим, что если всё население страны будет занято только изготовлением масла, то его будет произведено 15 000 т. Если все ресурсы нации будут брошены на производство пушек, то за год будет выпущено 6000 шт.

Вариант	Масло	Пушки
A	15 000	0
B	12 000	2 000
C	10 000	3 000
D	6 000	5 000
E	3 000	5 500
F	0	6 000

1. Постройте КПВ
2. Укажите точки, свидетельствующие о неэффективных методах производства.
3. Укажите точки, которые являются более предпочтительными для общества.

Задача 2.

Программист Петрова зарабатывает в час 10 руб. Её мать на пенсии. В магазине за говядиной по 8 руб. за кг нужно стоять час, за говядиной по 12 руб. за кг очереди нет. При каком объеме покупок рационально приобретение более дешёвой говядины для программиста Петровой? Её матери?

Задача 3.

Исходя из представленных данных, определите функцию спроса и предложения на места в гостинице.

Цена, руб.	20	45	90	120	150	165
Спрос, чел.	176	146	92	56	20	2
Предложение, чел.	4	18	62	84	125	169

Задача 4.

В таблице имеются данные по величине спроса среднего покупателя на мясо.

Цена, руб./кг	50	60	70	80
Спрос, кг.	4	3	2	1

Определите:

- 1) аналитический и графический вид функции спроса на мясо;
- 2) сколько мяса унесёт средний покупатель с рынка при его бесплатном распределении; при какой максимальной цене покупатели уйдут с рынка без мяса?

Задача 5.

При цене 5 рублей предложение равно 4 ед., а при цене 7 рублей оно равно 8 ед. Функция предложения линейна. Найти минимальную цену предложения.

Рассчитать коэффициент точечной и дуговой эластичности спроса по цене если известны следующие данные:

Цена (P), руб.	10	12	14	16
Спрос (Qd), шт.	60	40	30	10

Задача 6.

Спрос на товар при доходе 20 д.е. равен 5, при доходе 30 д.е. равен 8. Цена товара неизменна. Определите точечную и дуговую эластичность спроса по доходу.

Задача 7.

Спрос описывается функцией $D = 50 - 10p$, а предложение $S = 15p$. Найти равновесную цену и количество товара.

Задача 8.

Функция спроса и предложения описывается уравнениями:

$$QD = 30 - p$$

$$Qs = 15 + 2p$$

где Qd - величина спроса на мясо (кг), Qs - величина предложения мяса (кг). Найти:

- а) равновесный объём и равновесную цену мяса. Покажите это графически;
- б) какая ситуация сложится на рынке мяса, если цена упадёт до 3 руб.; увеличится до 20 руб.

Задача 9.

Кривая спроса и предложения на стулья описывается уравнениями: $Qd = 600 - 2p$; $Qs = 300 + 4p$. Определить равновесную цену и равновесный объём продаж. Если местными органами власти установлена фиксированная цена на один стул в 10 ден. ед, то какая ситуация возникнет на рынке?

Задача 10.

В таблице имеются данные, отражающие следующие параметры спроса и предложения. Найдите равновесную цену и равновесный объём продаж, постройте график.

Спрос (млрд. руб.)	Уровень цен	Предложение (млрд. руб.)
200	250	400
300	200	300
400	150	200

Задача 11.

Супруги Ивановы используют 400 тыс. руб. собственных средств в качестве капитала для начала

собственного дела, которые при помещении в банк могли бы приносить им годовой доход 40 тыс. руб. Они наняли двух помощников, которым выплачивают заработную плату равную 200 тыс. руб. Затраты на сырьё, топливо, составляют 100 тыс. руб. Супруги Ивановы, для того чтобы создать собственную фирму, ушли с работы, где каждый из них получал должностной оклад 90 тыс. руб. Совокупный годовой доход фирмы Ивановых составляет 800 тыс. руб. Определите экономическую прибыль.

Задача 12.

Некий гражданин Н., отказавшись от должности инженера с окладом 500 долл. в месяц, организовал малое предприятие. Для этого он использовал личные сбережения в сумме 1500 тыс. долл. Кроме того, был привлечен кредит в размере 5000 долл. Какую величину составят экономические и бухгалтерские издержки соответственно, если годовой процент за кредит составляет 20%, а по вкладам граждан – 12% годовых?

Задача 13.

Определите будущую стоимость капитала компании, если ее первоначальный капитал 15 млн. руб. вложен на 5 лет и процентная ставка банка составляет 10 %

Задача 14.

У вас есть возможность инвестировать средства в проект, который будет приносить доход на протяжении трех лет. Согласно расчетам, по проекту А в первый год Вы получите 200 руб. во второй - 250, и третий - 220 руб. По проекту В денежные потоки 300, 100, 270 руб. соответственно. Какой из проектов более выгоден, если рыночная ставка процента 10 % годовых.

Задача 15.

Предположим, что фирма намерена купить новую компьютерную систему, использовать её в течение трёх лет и получить после истечения срока чистый доход 6000 руб., который при этом распределяется по годам следующим образом: в первый год – 1500 руб., второй год – 2500 руб., в третий – 2000 руб. Ставка ссудного процента – 10 %. Используя процедуру дисконтирования будущего чистого дохода, определите, целесообразно ли для фирмы при вышеуказанных условиях приобретать компьютерную систему по текущей цене покупки: а) 5100; б) 4500; в) 4934

Задача 16.

Рыночный спрос на труд описывается формулой $Q_D = 30 - W$, где Q_D - объём использования труда, тыс. чел.-час., W - цена труда в руб. за час. Рыночное предложение труда описывается формулой $Q_S = 2W - 15$. Государство устанавливает уровень минимальной заработной платы - 20 руб. за час. Определите:

- параметры рыночного равновесия на рынке труда;
- влияние установления минимума заработной платы на состояние рынка труда (вызовет ли оно безработицу, и если да, то каковы ее размеры).

Задача 17.

В стране А проживает 29 чел., работающих по контракту, 18 пенсионеров, 20 школьников, 3 инвалида, 8 чел. находящихся в оплачиваемом отпуске, 15 студентов очного отделения, 5 артистов, 6 чел., не работающих, но ищущих работу и 6 бомжей. Определите УБ.

Задача 18.

В стране А в августе было 10 млн. чел. безработных и 90 млн. занятых:

- определите численность рабочей силы, УБ, УЗ
- в сентябре этого же года из 90 млн. чел. имевших работу было уволено 0,5 млн. чел., при этом дополнительного найма на работу не было. Определите численность занятых в новой ситуации.
- В течении сентября 1 млн. чел. из безработных прекратили поиски работы поскольку им постоянно отказывали в рабочих местах в связи с тем, что они имели карие глаза. Определите численность

рабочей силы, количество безработных, УБ в стране А в сентябре.

Задача 19.

В таблице представлены данные о трудовых ресурсах и занятости в первом и пятом году рассматриваемого периода (в тыс. чел.):

	Первый год	Пятый год
Рабочая сила	84889	95453
Занятые	80796	87524

Рассчитать численность безработных и уровень безработицы в первом и пятом году рассматриваемого периода.

Задача 20.

Уровень инфляции в марте составил 2%, в апреле – 1%, в мае – 3%. Необходимо рассчитать индекс инфляции за рассматриваемый период.

Задача 21.

Каждый месяц цены растут на 1,5%. Каков ожидаемый уровень инфляции за год?

Задача 22.

Допустим, что ВВП сократился на 50 млрд. руб. и в отчётном году составил 550 млрд. руб. Дефлятор в свою очередь составил 110 %, что на 40% меньше уровня базисного года. Что при этих условиях произойдет с величиной реального ВВП?

Задача 23.

Определите вклад фирмы в ВВП, в результате совместных действий:

- 1) с/х предприятие «Вперед к победе» вырастила рожь затратив на семена 100 руб.
- 2) рожь за 600 руб. продана заводу «зерно», который произвел муку и продал её пекарю за 1000 руб.
- 3) пекаря «Пышка» истратив всю муку на хлебобулочные изделия реализовала их магазину за 1500 руб.
- 4) хлебные магазины, реализовав продукцию, получили выручку в 2000 руб.

Задача 24.

В таблице имеются данные, отражающие следующие параметры спроса и предложения. Найдите равновесную цену и равновесный объём продаж, постройте график.

Спрос (млрд. руб.)	Уровень цен	Предложение (млрд. руб.)
200	250	400
300	200	300
400	150	200

Задача 25.

Кривая спроса и предложения на стулья описывается уравнениями: $Q_d = 600 - 2p$; $Q_s = 300 + 4p$. Определить равновесную цену и равновесный объём продаж. Если местными органами власти установлена фиксированная цена на один стул в 10 ден. ед, то какая ситуация возникнет на рынке?

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений

		достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутой	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

1. Потребность – это:

1. Достижение наибольших результатов при наименьших затратах на единицу продукции
2. Нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности человека
3. Совокупность отношений между субъектами экономики по поводу принадлежащих им благ
4. Все верно

2. Сколько групп последовательностей по А. Маслоу выделяют?

Ответ: 5

3. Совокупность отношений между субъектами экономики, по поводу принадлежащих им благ:

1. Институт
2. Собственность
3. Доход
4. Все ответы верны

4. Средства, необходимые для удовлетворения потребностей людей и имеющиеся в распоряжении общества в ограниченном количестве.

1. деньги
2. экономические блага
3. свободные блага
4. нет правильного ответа

5. Малая система, которая представляет владельцев ресурсов и потребителей в рамках семьи – это:

1. Кооперативный сектор
2. Государственный сектор
3. Домохозяйство
4. Фирма (предприятие)

6. То количество товаров и услуг, которое покупатель согласен купить по определенной цене в определенный период времени:

1. Объем спроса
2. Закон спроса
3. Кривая спроса
4. Предложение

7. Главным и определяющим факторам, при покупке товара является:

1. Доход потребителей
2. Предпочтения потребителей
3. Цена
4. Количество товара

8. Готовность продавца продавать товары или услуги покупателям в определенных экономических

условиях:

1. Предложение
2. Полезность
3. Спрос
4. Закон спроса

9. Соотнесите

Величина спроса всегда постоянна, не зависимо от изменения цены	$E_{DP} = 0$
Спрос растет или падает в меньшей степени, чем изменяется цена	$0 < E_D < 1$
Спрос растет или падает в большей степени, чем цена	$E_{DP} > 1$

10. Соотнесите

Спрос бесконечный при одном значении цены и отсутствует при любом другом ее значении	$E_{DP} \approx \infty$
Пропорциональное изменение величины спроса в зависимости от изменения цены	$E_{DP} = 1$

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

1. Для определения уровня и динамики многих экономических показателей используются...

1. индексы
2. коэффициенты
3. стратегии
4. нет верного ответа

2. Основным показателем, отражающим эффект в производстве на данном предприятии является

1. доход его акционеров
2. заработная плата рабочих
3. величина налогов, отчисляемых государству
4. прибыль

3. Степень эффективности использования собственных ресурсов предприятия показывает

1. прибыль
2. рентабельность
3. дивиденды
4. бухгалтерский учет

4. Система экономических отношений между продавцами и покупателями товаров:

1. Спрос
2. Рынок
3. Предложение
4. Потребление

5. Совокупная рыночная стоимость всех конечных товаров и услуг, созданных на территории данной страны в течение одного года:

1. ВВП (валовый внутренний продукт)
2. ВВП (валовый национальный продукт)
3. НД (национальный доход)
4. ЧНП (Чистый национальный продукт)

6. Соотнесите

Личный доход (ЛД)

исчисляется путем вычитания из национального дохода взносов на социальное страхование, нераспределенной прибыли корпораций, налогов на прибыль корпораций и добавления суммы трансфертных платежей

Национальный доход (НД)

исчисляется путём вычитания из чистого национального дохода чистых косвенных налогов на бизнес

7. Совокупный спрос обозначается

Ответ: AD

8. Совокупное предложение обозначается

Ответ: AS

9. К фазам экономического цикла не относят:

1. Подъем (экспансия)
2. Оживление
3. Инфляция
4. Спад

10. Ситуация, при которой часть трудоспособного населения не может найти работы:

1. Инфляция
2. Безработица
3. Депрессия
4. Все варианты верны

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Приложение 2

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки знаний студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачёта и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ (1 курс)

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	max 20 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении –20 баллов)
Выполнение практических работ	max-40 балла	Предусмотрено 1 практическая работа, за которую можно получить до 40 баллов.

Промежуточная аттестация (зачет)	40 баллов
----------------------------------	------------------

Таблица распределения баллов по видам работ (2 курс)

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	макс 20 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении –20 баллов)
Выполнение практических работ	макс-40 балла	Предусмотрено 4 практических работ, за каждую из которых можно получить до 10-и баллов.
Промежуточная аттестация (экзамен) <i>Теоретический вопрос № 1 – 20 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2 – 20 баллов</i>	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования**
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Маркетинг

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	9 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 4 зачеты 3 курсовые работы 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		4		Итого о
Вид занятий					

Лекции						
Практические						
Итого ауд.						
Контактная работа						
Сам. работа						
Часы на контроль						
Итого						

Программу составил(и):

Старший преподаватель, Смирнова Анастасия Александровна

Рецензент(ы):

Глава местного самоуправления городского округа Воротынский Нижегородской области, Солдатов Алексей Александрович

Рабочая программа дисциплины

Маркетинг

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: усвоение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков и умений в области маркетинговой деятельности предприятия сферы социокультурного сервиса для обеспечения эффективности его работы. Задачи дисциплины (модуля): формирование у будущих специалистов целостной системы знаний в области продвижения услуг предприятия сервиса, усвоение знаний о маркетинге как виде деятельности и его особенностях в сервисе, усвоение знаний о комплексе маркетинга и формирование навыков проведения маркетинговых исследований, сбора и использования маркетинговой информации в сфере социокультурного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление человеческими ресурсами

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ОПК-4.: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	
ОПК-4..1: Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	
ОПК-4..2: Использует основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.	
ОПК-4..3: Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен	
Знать: основные методы маркетинговых исследований сервисного рынка, особенности сервисного продукта, потребителей, конкурентов в сфере сервиса; основные методы продаж услуг, в том числе онлайн; способы и методы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет. Уметь: применять соответствующие методы маркетинговых исследований исходя из особенностей сервисного рынка; использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн; осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.	
Владеть: навыками проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов; навыками организации продаж сервисного продукта; навыками продвижения сервисного продукта по основным направлениям.	

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Маркетинг как вид деятельности и его особенности в сервисе					
1.1	МЕ 1. Современный маркетинг в сервисе /Тема/	4	0			
1.2	Современный маркетинг в сервисе /Лек/	3	1	ОПК-4..1 ОПК-4..2 ОПК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
1.3	Современный маркетинг в сервисе /Пр/	3	1	ОПК-4..1 ОПК-4..2 ОПК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации

1.4	Современный маркетинг в сервисе /Ср/	3	30	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточно й аттестации
1.5	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	3	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1Л2. 2 Э1 Э2	Курсовая работа

1.6	МЕ 2. Процесс управления маркетингом в сервисе /Тема/	4	0			
1.7	Процесс управления маркетингом в сервисе /Лек/	3	1	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
1.8	МЕ 2. Процесс управления маркетингом в сервисе /Пр/	3	1	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
1.9	Процесс управления маркетингом в сервисе /Ср/	3	40	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
1.10	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	3	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1Л2. 2 Э1 Э2	Курсовая работа
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Система маркетинговых исследований и маркетинговой информации в сервисе					
2.1	МЕ 3. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе /Тема/	4	0			
2.2	Система маркетинговых исследований и информации в сервисе /Лек/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
2.3	Система маркетинговых исследований и информации в сервисе /Пр/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
2.4	Система маркетинговых исследований и информации в сервисе /Ср/	3	30	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Курсовая работа
2.5	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	3	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1Л2. 2 Э1 Э2	Курсовая работа
2.6	МЕ 4. Сегментирование рынка и позиционирование товара (услуги) /Тема/	4	0			
2.7	Сегментирование рынка и позиционирование товара (услуги) /Лек/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа

2.8	Сегментирование рынка и позиционирование товара (услуги) /Пр/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
2.9	Подготовка курсовой работы /Ср/	3	20	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Курсовая работа
2.10	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	3	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1Л2. 2 Э1 Э2	Курсовая работа
2.11	МЕ 5. Мотивация и поведение потребителей /Тема/	4	0			

2.12	Мотивация и поведение потребителей /Лек/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
2.13	Мотивация и поведение потребителей /Пр/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
2.14	Мотивация и поведение потребителей /Ср/	3	30	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы для промежуточной аттестации
2.15	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	3	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1Л2. 2 Э1 Э2	Курсовая работа
2.16	Подготовка к курсовой работе /Ср/	4	3	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1Л2. 2 Э1 Э2	Курсовая работа
2.17	Промежуточная аттестация (зачет) /Тема/	3	0			
2.18	Промежуточная аттестация (зачет) /Зачёт/	3	4	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча со в	Формируем ые компетенци и	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Комплекс маркетинга в сервисе					
3.1	МЕ 6. Формирование ассортиментной политики предприятий сервиса /Тема/	4	0			
3.2	Формирование ассортиментной политики предприятий сервиса /Лек/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
3.3	Формирование ассортиментной политики предприятий сервиса /Пр/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
3.4	Подготовка курсовой работы /Ср/	3	38	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Курсовая работа
3.5	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	3	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4.3	Л1.1Л2. 2 Э1 Э2	Курсовая работа
3.6	МЕ 7. Формирование ценовой политики предприятий сервиса /Тема/	4	0			

3.7	Формирование ценовой политики предприятий сервиса /Лек/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
3.8	Формирование ценовой политики предприятий сервиса /Пр/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
3.9	Формирование ценовой политики предприятий сервиса /Ср/	3	20	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
3.10	Подготовка к курсовой работе /Ср/	4	3	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1Л2. 2 Э1 Э2	Курсовая работа

3.11	МЕ 8. Формирование сбытовой политики предприятий сервиса /Тема/	4	0			
3.12	Формирование сбытовой политики предприятий сервиса /Лек/	3	4	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
3.13	Формирование сбытовой политики предприятий сервиса /Пр/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
3.14	Формирование сбытовой политики предприятий сервиса /Ср/	3	20	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
3.15	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	3	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1Л2. 2 Э1 Э2	Курсовая работа
3.16	МЕ 9. Формирование коммуникационной политики предприятий сервиса /Тема/	3	0			
3.17	Формирование коммуникационной политики предприятий сервиса /Лек/	3	4	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
3.18	Формирование коммуникационной политики предприятий сервиса /Пр/	3	2	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование, вопросы к промежуточной аттестации
3.19	Формирование коммуникационной политики предприятий сервиса /Ср/	3	20	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
3.20	Промежуточная аттестация (экзамен) /Тема/	4	0			
3.21	Промежуточная аттестация /Экзамен/	4	9	ОПК-4..1 ОПК -4..2 ОПК- 4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2. 1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Степанов А. А.	Маркетинг: учебное пособие	Великие Луки: ВЛГАФК, 2019
Л1.2	Сабурова М. М.	Организация работы отдела маркетинга: теория и практика: учебник	Ульяновск: УлГТУ, 2017

Л1 .3	Лунина В. Ю., Малиненко В. Е., Ардатьев В. Н.	Маркетинг услуг: учебно-методические пособия	Донецк: ДОНАУИГС, 2020
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Морозова В. Н., Абидова С. А.	Маркетинг: практикум	Москва: РТУ МИРЭА, 2019
Л2.2	Касымова Д. М., Шведов Л. А.	Маркетинг: учебно-методическое пособие	Москва: РУТ (МИИТ), 2018
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации		
Э2	Официальный сайт ESOMAR (European Society Of Opinion and Market Research)		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Microsoft Office		
6.3.1.2	Windows XP Professional		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»		
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудиторы	Назначение	Оснащение
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	<ul style="list-style-type: none"> - комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	<p>Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный</p>

16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
----	---	---

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.

Для оценивая уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

3. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет)

1. Раскройте сущность и содержание маркетинга.
2. Раскройте определение маркетинга.
3. Расскажите об эволюции концепции маркетинга.
4. Охарактеризуйте современную концепция маркетинга.
5. Назовите принципы, функции и цели маркетинга.
6. Расскажите основные понятия комплекса маркетинга.
7. Укажите роль социально-ориентированного маркетинга на современном этапе развития общества.
8. Назовите особенности продукта социально-культурной сферы как товара.
9. Охарактеризуйте изменение роли маркетинга в деятельности предприятия.
10. Расскажите как организована службы маркетинга на предприятии сервиса.
11. Раскройте понятие контроллинг.
12. Раскройте понятие бюджет маркетинга.
13. Назовите цели и задачи планирования в маркетинге.
14. Расскажите о подготовке плана маркетинга предприятия сервиса.
15. Раскройте структуру плана маркетинга и последовательность его разработки.
16. Раскройте сущность маркетинговых исследований и основные категории.
17. Раскройте организацию маркетинговых исследований.
18. Охарактеризуйте рынок и источники получения маркетинговой информации.

19. Охарактеризуйте количественные и качественные маркетинговые исследования.
20. Назовите методы маркетингового анализа: статистические методы анализа.
21. Назовите методы маркетингового анализа: математическое моделирование.
22. Назовите методы маркетингового анализа: моделирование процессов и рисков.
23. Назовите методы маркетингового анализа: эвристические методы (методы экспертных оценок).
24. Назовите методы маркетингового анализа: многомерные (матричные) методы анализа.
25. Назовите методы маркетингового анализа: гибридные методы анализа в маркетинге.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

1. Раскройте порядок проведения SWOT-анализа.
2. Опишите порядок построения матрицы «роста рыночной доли» (БКГ).
3. Опишите порядок построения матрицы McKinsey (Мак-Кинси).
4. Опишите порядок проведения ABC / XYZ анализа.
5. Раскройте сущность сегментирования.
6. Опишите виды сегментации.
7. Опишите способы сегментирования рынка.
8. Раскройте сущность позиционирования на рынке.
9. Опишите стратегии позиционирования.
10. Опишите порядок выявления наиболее привлекательных сегментов сферы услуг.
11. Опишите особенности товара (услуги) в системе маркетинга.
12. Опишите особенности товарная политики и товарного ассортимента.
13. Опишите жизненный цикл товара (услуги).
14. Опишите методы продления жизненного цикла товара (услуги).
15. Опишите концепцию жизненного цикла товара как критерий выбора маркетинговой стратегии.
16. Опишите порядок создания и планирования нового товара (услуги).
17. Опишите стратегии разработки новых услуг и форм обслуживания.
18. Опишите экономическую сущность цен и роль ценообразования в комплексе маркетинга.
19. Перечислите виды информации, необходимой для принятия решения по ценам.
20. Опишите методы расчета цен в маркетинге.
21. Представьте характеристику ценовых стратегий и тактик.
22. Опишите особенности товародвижения и каналов товародвижения.
23. Опишите сущность и виды оптовой торговли, оптовых посредников.
24. Опишите понятие и задачи розничной торговли, типы розничных предприятий-посредников.
25. Раскройте сущность прямого маркетинга.
26. Опишите особенности стимулирования сбыта, выбора средств и методов.
27. Опишите составные элементы маркетинговых коммуникаций.
28. Опишите достоинства и недостатки отдельных элементов комплекса коммуникаций.
29. Опишите формирование общественного мнения – PR.
30. Опишите цели изучения поведения потребителей.
31. Опишите факторы, влияющие на поведения потребителей.
32. Опишите характеристику процесса принятия решения о приобретении услуг.
33. Опишите типы поведения потребителей при принятии решений о покупке.
34. Опишите сущность мотивации и поведения потребителей.
35. Опишите теоретические концепции мотивации.
36. Опишите процессуальные теории мотивации.
37. Опишите модель покупательского поведения.
38. Раскройте сущность продвижения услуг на внутренних и внешних рынках, характеристика основных понятий и инструментов.
39. Опишите методы продвижения продуктов и услуг в социокультурном сервисе.
40. Раскройте понятие рекламы и рекламной деятельности.
41. Раскройте понятие индивидуальной продажи.
42. Раскройте понятие льготных программ и цепочки гостиниц.

43. Раскройте понятие современной рекламы и ее задач в области социокультурного сервиса.
44. Раскройте понятие рекламных агентств.
45. Опишите особенности рекламного законодательства.
46. Опишите особенности рекламы в прессе, печатной рекламы.
47. Опишите особенности радио- и телерекламы.
48. Опишите назначение, виды и сущность рекламных сувениров.
49. Опишите особенности прямой почтовой рассылки, компьютерной рекламы.
50. Опишите особенности наружной рекламы, ее виды.

Практическое задание:

Составьте анкету для опроса клиентов в GoogleForms, имеющую цель определить целевую аудиторию (по гостинице, ресторану или иному предприятию, выбранному студентом самостоятельно). Анкета должна содержать не менее 10 вопросов. Необходимо использовать не менее 3 типов вопросов. Обязательно должны быть соблюдены правила составления анкет: заголовки, обращения и проч. Оценивается целесообразность вопросов (до 3 баллов по балльно-рейтинговой системе), правильность и грамотность составления (до 3 баллов), наличие логической связи (до 2 баллов), соблюдение делового стиля (до 2 баллов).

Критерии оценки

5 баллов – полностью раскрыто содержание материала, показано глубокое понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

4 балла – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;

3 балла – не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки в области маркетинга.

Критерии оценки:

Уровни сформированности и компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.

1. К каналам личной коммуникации можно отнести:

- а) общение одного лица с аудиторией;
- б) прямую почтовую рекламу;
- в) рекламу по телевидению;
- г) печатную рекламу.

2. Прямой маркетинг - это:

- а) устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем;
- б) устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей;
- в) продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения;
- г) благожелательное представление товара в СМИ.

3. К какой классификационной группе можно отнести хлеб и молоко, реализуемые населению?

- а) товары импульсной покупки
- б) товары особого спроса
- в) товары постоянного спроса
- г) товары предварительного выбора
- д) товары пассивного спроса

4. Затраты фирмы на рекламу составляют:

- а) 1 % от суммы продаж;
- б) 2-10 % от суммы продаж;
- в) 20 % от суммы продаж;
- г) зависит от вида хозяйственной деятельности фирмы.

5. Согласно теории мотивации Маслоу в первую очередь индивид желает удовлетворить:

- а) потребность в любви;
- б) потребность в безопасности;
- в) физиологические потребности;
- г) потребность в саморазвитии.

6. Что является главным в определении маркетинг:

- а) сбыт товара;
- б) снижение издержек производства;
- в) удовлетворение потребностей потребителей;
- г) установление цены товара;

7. Главное отличие пропаганды от рекламы в:

- а) ее платности;
- б) ее личном характере;
- в) ее общественном характере;
- г) она не оплачивается.

8. Комплекс маркетинговых коммуникаций состоит из:

- а) пяти элементов;
- б) шести элементов;
- в) девяти элементов;
- г) трех элементов.

9. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи:

- а) географическому;
- б) демографическому;
- в) поведенческому;
- г) психографическому;

10. Обязательным элементом процесса коммуникации должен быть:

- а) реклама;

- б) стимулирование сбыта;
- в) обратная связь;
- г) все перечисленные.

11. Конкурсы, премии и льготы являются специфическими приемами:

- а) прямого маркетинга;
- б) пропаганды;
- в) рекламы;
- г) стимулирования сбыта.

12. Определите, в какое из направлений маркетинговых исследований входит установление емкости рынка:

- а) изучение товара;
- б) изучение рынка;
- в) изучение покупателей;
- г) изучение конкурентов.

13. Технология паблик рилейшнз включает:

- а) анализ, исследования и постановку задач;
- б) разработку программы и сметы;
- в) осуществление программы оценку результатов и доработку программы;
- г) все вышеперечисленное.

14. В чем основное отличие рынка товаров промышленного назначения от рынков товаров широкого потребления?

- а) на нем меньше покупателей и они крупнее и профессиональнее
- б) спрос на товары зависит от спроса на товары широкого потребления
- в) спрос на товары резко меняется

15. К какому виду маркетинговых исследований рынка относится изучение справочников и статистической литературы:

- а) кабинетное исследование;
- б) панельное исследование;
- в) полевое исследование;

16. К преимуществам специализированного рекламного агентства можно отнести:

- а) значительный практический опыт агентства;
- б) сотрудники заинтересованы в успех мероприятий;
- в) экономию средств;
- г) все вышеперечисленное.

17. Паблик рилейшнз это:

- а) специализированные выставки;
- б) персональные продажи;
- в) связи с общественностью;
- г) пропаганда.

18. Вы купили машину. К какому виду товара она относится:

- а) товар личного потребления;
- б) товар массового спроса;
- в) товар предварительного выбора;
- г) товар особого спроса

19. Обратная связь это:

- а) часть откликов покупателей о товаре, которую они доводят до сведения производителя;
- б) набор откликов покупателя, возникших в результате контакта с другими покупателями;
- в) процесс, в ходе которого получатель придает значение символам, переданным отправителем;
- г) информация, которую отправитель передает получателю.

20. К стимулированию сбыта можно отнести:

- а) конкурсы с подарками;
- б) беспроигрышные лотереи;

- в) зачетные купоны, скидки;
- г) все вышеперечисленное.

21. Метод сбора первичной информации это:

- а) эксперимент;
- б) работа с научной литературой;
- в) работа со статистическими данными;
- г) работа с документацией предприятия;

22. Участие в международных выставках позволяет:

- а) снизить издержки производства;
- б) привлечь внимание широкой общественности к достижениям фирмы - создать свой имидж, заключать контракты;
- в) стимулировать деловых партнеров;
- г) определить эффективность рекламы.

23. Несохранимость услуги является проблемой для фирм сферы услуг в условиях:

- а) постоянного спроса;
- б) колебания спроса на услуги;
- в) колебания предложения услуг;
- г) равновесия между спросом и предложением на услуги.

24. Атрибутом позиционирования является:

- а) количество сотрудников на предприятия;
- б) цена;
- в) мощность предприятия;
- г) широта ассортимента выпускаемой продукции.

25. К услугам более применимы следующие средства стимулирования:

- а) реклама;
- б) пропаганда;
- в) стимулирование сбыта;
- г) личная продажа.

26. Нужда становится мотивом совершения покупки, когда:

- а) человек удовлетворяет ее;
- б) она достигает максимального уровня;
- в) в процессе ее удовлетворения;
- г) с момента ее появления.

27. Стратегия диверсификации это:

- а) проникновение на новые рынки со старым товаром;
- б) проникновение на новые рынки с новым товаром;
- в) включение в производственную программу продуктов, которые не связаны с прежней деятельностью предприятия

28. Эффективность «Директ мэйл» составляет:

- а) 10%;
- б) 20 %;
- в) 15%;
- г) 7%.

29. В случае, если потребители знают только название товара, они находятся в состоянии:

- а) неосведомленности;
- б) осведомленности;
- в) благорасположения;
- г) знания.

30. Позиционирование рынка это-:

- а) определение места для своего товара в ряду аналогов;
- б) сегментирование рынка;
- в) широкомасштабная рекламная кампания;

31. В случае распространения информации по каналам неличной коммуникации отсутствует:

- а) обратная связь;
- б) специфическая атмосфера;
- в) внушение;
- г) чувство уверенности.

32. Рекламируя товар, продавец должен выступать с утверждениями относительно товара, которые:

- а) немного преувеличивают его реальные свойства;
- б) достоверно отражают его свойства;
- в) не соответствуют его реальным свойствам;
- г) менее всего расхваливают данный товар.

33. На этапе роста затраты на маркетинг:

- а) относительно высокие;
- б) сокращаются;
- в) высокие;
- г) низкие.

34. Реклама выступает как:

- а) средство живого общения с покупателями;
- б) способ диалога с аудиторией;
- в) средство увещевания;
- г) средство установления тесных контактов с потребителями.

35. В чем основное отличие рынка товаров промышленного назначения от рынков товаров широкого потребления?

- а) на нем меньше покупателей и они крупнее и профессиональнее
- б) спрос на товары зависит от спроса на товары широкого потребления
- в) спрос на товары резко меняется

36. Назовите правильную последовательность жизненного цикла товара:

- а) рост, зрелость, выведение, спад;
- б) внедрение, зрелость, рост, спад;
- в) внедрение, рост, зрелость, спад;

37. «Директ мейл» (прямая рассылка) не эффективен, если:

- а) обслуживается постоянная клиентура;
- б) рекламируются товары массового потребителя;
- в) фирма не имеет собственного отдела рассылки;
- г) адресная база включает свыше пятисот адресов.

38. Какой тип вопроса в анкете более сложен, но обеспечивают получение большего количества информации?

- а) открытый
- б) закрытый
- в) вопросы равнозначны

39. Товарный тип организации службы маркетинга можно рекомендовать организациям:

- а) подразделения которых располагаются на обширной территории
- б) производящих широкую номенклатуру продукции.
- в) когда ассортимент продаваемых фирмой товаров невелик.

40. На этапе внедрения прибыль предприятия:

- а) максимальная;
- б) минимальная;
- в) =0;
- г) средняя.

41. Потребность- это?

- а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
- б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
- в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
- г) все ответы верны

42. В маркетинге товар понимается как?

- а) продукт товара, произведенный для обмена
- б) физический объект
- в) набор свойств, позволяющих решить проблемы потребителя
- г) все ответы верны

43. Основным комплексом маркетинга является?

- а) макросреда
- б) микросреда
- в) модель 4Р
- г) субъекты маркетинга

44. Комплекс маркетинга-микс включает в себя?

- а) управление предприятием
- б) совокупность инструментов (товар, цена, сбыт, продвижение)
- в) выбор условий реализации товара
- г) все ответы верны

45. Маркетинговая среда предприятия является?

- а) частью его микросреды
- б) частью его макросреды
- в) совокупность микро и макросреды

46. Стратегия, построенная на предположении, что потребители будут покупать товары (услуги) только наивысшего качества, соответствует маркетинговой концепции?

- а) совершенствования производства
- б) современного маркетинга
- в) совершенствования товара

47. Концепция интенсификации коммерческих усилий определяет цель маркетинговой деятельности- увеличение продаж за счет?

- а) использования интенсивных технологий производства
- б) стимулирования сбыта
- в) удовлетворения потребностей потребителей

48. Какая концепция утверждает, что потребители будут благосклонны к товарам и услугам, широко распространенным и доступным по цене?

- а) совершенствования производства
- б) совершенствование товара
- в) интенсификации коммерческих усилий

49. Целью функционирования маркетинговой информационной системы является?

- а) создание плана маркетинга
- б) предоставление информации для принятия управленческих решений
- в) реализация маркетинговой концепции управления предприятием
- г) все ответы верны

50. Маркетинговая информация в зависимости от стадии переработки может быть?

- а) внешний
- б) внутренний
- в) первичной

51. Предприятию необходимо оценить в процентах ту часть посетителей магазина, которые сделали покупки. Какой метод исследования целесообразно использовать?

- а) наблюдение
- б) опрос
- в) эксперимент

52. Что такое сегментирование рынка?

- а) деление конкурентов на однородные группы
- б) деление потребителей на однородные группы
- в) деление товара на однородные группы

53. Позиционирование товара –это?

- а) определение основных потребительских свойств товара и их сравнение с аналогичными свойствами товара-конкурента для уточнения места товара на рынке
- б) анализ всего комплекса рыночной политики предприятия в отношении товара
- в) определение потенциальных потребителей товара

54. Критерии оценки сегментов необходимы для?

- а) определения емкости рынка
- б) обоснования целевого рынка
- в) формирования предложения для сегмента

55. Задачей товарной политики является?

- а) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
- б) поиск потребителей, желающих приобрести товар
- в) производить как можно больше товаров

56. Первая стадия в процессе создания нового продукта- это?

- а) управленческий анализ
- б) конструирование товара
- в) создание идеи

57. Чем отличается стратегия ценообразования, направленная на продажу товаров по низким ценам, от распродажи?

- а) длительностью действия
- б) величиной цены, по которой продается товар
- в) ничем не отличается

58. Реклама- это?

- а) неличная коммуникация
- б) немассовая коммуникация
- в) двухсторонняя коммуникация

59. Канал распределения – это?

- а) способ распространения рекламы
- б) совокупность организации и или лиц, принадлежащими производителю
- в) с помощью почты

60. Маркетинговое исследование — это:

- а) то же самое, что и «исследование рынка»;
- б) сбор, упорядочение, анализ и обобщение данных для обнаружения и решения различных маркетинговых проблем;
- в) постоянно действующая система сбора, классификации, анализа, оценки и распространения маркетинговой информации;

1-а	11-г	21-а	31-а	41-б	51-а
2-в	12-б	22-б	32-б	42-в	52-б
3-в	13-г	23-б	33-а	43-в	53-а
4-г	14-а	24-б	34-в	44-б	54-б
5-в	15-а	25-а	35-а	45-в	55-а
6-в	16-а	26-б	36-в	46-в	56-в
7-г	17-в	27-в	37-в	47-б	57-а
8-а	18-в	28-г	38-а	48-а	58-а
9-б	19-а	29-а	39-б	49-г	59-б

10-в	20-г	30-а	40-б	50-в	60-б
------	------	------	------	------	------

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	От 81 до 100%

Темы курсовых работ:

1. Разработка комплекса маркетинга для товара, находящегося в состоянии отсутствия спроса.
2. Разработка комплекса маркетинга для товара, находящегося в состоянии высокого спроса.
3. Разработка комплекса маркетинга для товара, находящегося в состоянии нерегулярного спроса.
4. Разработка комплекса маркетинга для товара, находящегося в состоянии падающего спроса.
5. Разработка плана маркетинга предприятия, реализующего концепцию социально-этичного маркетинга.
6. Разработка маркетинговых стратегий организации.
7. Разработка комплекса маркетинга в рамках стратегии интенсивного роста.
8. Разработка комплекса маркетинга в рамках стратегии интегрированного роста.
9. Разработка комплекса маркетинга в рамках стратегии диверсифицированного роста.
10. Анализ рыночных возможностей продукта.
11. Анализ маркетинговой среды предприятия.
12. Отбор целевых рынков организации.
13. Сегментирование в рамках маркетинговой деятельности организации.
14. Разработка программы позиционирования продукта/организации.
15. Разработка программы маркетингового исследования для решения конкретной проблемы организации.
16. Маркетинговые исследования потребительских рынков.
17. Управление поведением потребителей.
18. Проектирование процесса становления на рынке нового продукта.
19. Разработка марочной стратегии организации.
20. Управление жизненным циклом продукта/организации.
21. Продуктовая политика: разработка нового продукта.
22. Продуктовая политика: управление ассортиментом.
23. Разработка ценовой политики предприятия.
24. Проектирование системы распределения продуктов.
25. Организация личных продаж организации.
26. Создание системы маркетингового контроля в организации.
27. Управление имиджем организации/продукта.
28. PR-деятельность как инструмент маркетинга.
29. Разработка системы управления маркетинговой деятельностью организации.
30. Разработка рекламной компании.
31. Создание маркетингового комплекса для услуги.
32. Разработка бюджета маркетинга.
33. Использование франчайзинга в современных условиях.
34. Применение мерчандайзинга в рамках сбытовой политики организации.
35. Оценка эффективности рекламной компании.
36. Применение аромамаркетинга.
37. Маркетинговая политика в условиях антикризисного менеджмента.
38. Расчет эффективности мероприятий по изучению спроса предприятий.

39. Расчет эффективности мероприятий по совершенствованию товарной политики.
40. Расчет эффективности мероприятий по совершенствованию ценовой политики предприятий.

Курсовая работа по дисциплине «Маркетинг» выполняется на основе анализа и обобщения литературных данных по выбранной теме, также дополняется практической частью, выполненной на основе имеющихся данных о деятельности предприятий социокультурной индустрии.

Тематика курсовых работ утверждается кафедрой. Студенту предоставляется право выбора темы. Структура курсовой работы должна способствовать раскрытию избранной темы и отдельных ее вопросов.

Курсовая работа должны показать элемент новизны и выявить общенаучную, специальную подготовленность студента, его эрудицию, исследовательские навыки, умение мыслить и увязывать теоретические знания с практикой. За достоверность всех данных курсовой работы отвечает студент – автор работы.

Курсовая работа строится на основе анализа источников литературы по выбранной теме (учебных пособий, монографий, авторефератов диссертаций, журнальных статей, сборников научных трудов, средств массовой информации, среды интернет, материалов научных конференций и т.п.). Главное требование к работе – ее содержательность, знание литературы, логичность и последовательность изложения, самостоятельность анализа и суждений, использование методов классифицирования, внешнее оформление.

Анализ источников литературы выступает как самостоятельный метод исследования. Изучаются прямые и косвенные материалы основной и смежных дисциплин по теме. В соответствии с задачами исследования весь собранный материал систематизируется и подразделяется на главы (а при необходимости – параграфы), каждая из которых имеет свое название.

Работа должна содержать не менее 60 % оригинального текста. Объем курсовой работы по дисциплине «Маркетинг» должен составлять не менее 40 страниц без учета приложений.

Критерии оценки:

2 балла	Работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, полностью раскрыто содержание каждого вопроса, студентом сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы, при защите работы студент свободно владеет материалом и отвечает на вопросы, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, возможны небольшие неточности в ответах, замечания технического характера, несущественные замечания по содержанию работы и процедуре ее защиты
1 балл	Работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, однако не полностью раскрыто содержание каждого вопроса, студентом сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы, при защите работы студент владеет материалом, но имеются неточности в ответах, оформление работы в целом соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются несущественные замечания
0 баллов	Работа выполнена не в соответствии с утвержденным планом, не раскрыто содержание каждого вопроса, студентом не сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы, при защите работы студент не владеет материалом и не отвечает на вопросы, оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система, балл	0-50	51-70	71-85	86-100
Критерий оценки,	0	1	1	2

балл				
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в форме зачета и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Распределение баллов по видам контроля (зачет, очная, заочная форма)

Контрольное мероприятие	Баллы	Примечания
Текущий контроль, в том числе:	70	
- Выполнение практических заданий	48	До 16 баллов за 1 комплект практических заданий (всего 3 комплекта)
- Текущая оценка знаний	10	До не более 3 баллов за 1 занятие, в т.ч. участие в деловых играх 10 баллов за 1 игру (всего 1 игра)
- Тестирование	12	
Зачет	30	
Максимум	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине определяется с помощью рейтинга: менее 51 баллов – «не зачтено»; от 51 до 100 баллов – «зачтено».

Распределение баллов по видам контроля (экзамен, очная форма)

Контрольное мероприятие	Баллы	Примечания
Текущий контроль, в том числе:	70	
- Выполнение практических заданий	48	До 16 баллов за 1 комплект практических заданий (всего 3 комплекта)
- Текущая оценка знаний	10	До не более 3 баллов за 1 занятие, в т.ч. участие в деловых играх 10 баллов за 1 игру (всего 1 игра)
- Тестирование	12	
Экзамен, в том числе:	30	
- Теоретический вопрос № 1	10	
- Теоретический вопрос № 2	10	
- Практическое задание	10	

Максимум	100	
-----------------	------------	--

Распределение баллов по видам контроля (экзамен, заочная форма)

Контрольное мероприятие	Баллы	Примечания
Текущий контроль, в том числе:	70	
- Тестирование	70	Тестирование сдается в дистанционной форме
Экзамен, в том числе:	30	
- Теоретический вопрос № 1	10	
- Теоретический вопрос № 2	10	
- Практическое задание	10	
Максимум	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента определяется с помощью рейтинга: менее 51 балла – «неудовлетворительно»; от 51 до 70 баллов – «удовлетворительно»; от 71 до 85 баллов – «хорошо»; 86 баллов и более – «отлично».

Распределение баллов по видам контроля (курсовая работа)

Контрольное мероприятие	Баллы
- Качество рукописи и графической части работы, содержание работы, соответствие методическим рекомендациям: наличие ошибок не принципиального характера, логичность и последовательность построения работы, правильность выполнения и полнота расчетов, соблюдение стандартов, аккуратность исполнения и грамотность работы	40
- Качество доклада: степень аргументированности, четкости, последовательности и правильности изложения, соблюдение регламента.	10
- Качество подготовки презентации: наглядность изложенного материала, оформлении презентации в соответствии с требованием кафедры.	10
- Уровень защиты работы и ответов на вопросы: правильность и полнота ответов на вопросы, степень ориентированности в материале, рациональность предложений по возможным вариантам решений и исправлению ошибок.	30
- Своевременное предоставление курсовой работы: принимается во внимание сдача курсовой работы в срок, утвержденный на кафедре.	10
Максимум:	100

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента определяется с помощью рейтинга: менее 51 балла – «неудовлетворительно»; от 51 до 70 баллов – «удовлетворительно»; от 71 до 85 баллов – «хорошо»; 86 баллов и более – «отлично».

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено		Зачтено	
Набранная сумма	≤ 50	51-70	71-85	86-100

баллов				
--------	--	--	--	--

Министерство образования и науки Нижегородской области
 Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования
 «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО
 НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Информационное обеспечение профессиональной деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	9 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 2 зачеты 1, 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1	2	Итого
------	---	---	-------

Вид занятий						о
Лекции						
Практические						
Итого ауд.						
Контактная работа						
Сам. работа						
Часы на контроль						
Итого						

Программу составил(и):

старший преподаватель, Гришианова Яна Олеговна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Смирнов Николай Александрович

Рабочая программа дисциплины

Информационное обеспечение профессиональной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана, одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: сформировать у студентов понимание принципов работы современных информационных технологий для использования их при решении задач профессиональной деятельности и способности применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> - научить понимать принципы работы современных информационных технологий; - использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности; - определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; - осуществлять поиск, внедрять и использовать технологические новации и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1 .1	Для успешного освоения дисциплины обучающиеся должны знать из школьного курса информатики: основные понятия информатики, общую характеристику основных информационных процессов (сбора, обработки, передачи и хранения информации); состав и назначение аппаратного и программного обеспечения компьютеров. Владеть навыками работы на персональном компьютере.
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2 .1	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ							
ОПК-1.: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса							
ОПК-1..1: Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса							
ОПК-1..2: Осуществляет поиск, внедряет и использует технологические новации и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности							
ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности							
ОПК-8.1: Понимает принципы работы современных информационных технологий.							
ОПК-8.2: Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности.							
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен							
<p>Знать: - основные виды технологических новаций и информационного обеспечения в сфере сервиса; - современные средства и способы поиска информации; технологические новации и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности; - принципы работы современных информационных технологий; - основы информационных технологий, возможности типовых информационных систем в профессиональной деятельности. Уметь: - определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; - использовать современные средства и способы поиска информации; внедрять и использовать технологические новации и современные программные - продукты в профессиональной сервисной деятельности; - применять принципы работы современных информационных технологий; - использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности. Владеть: - целостной системой научных знаний о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; - навыками использования современных программных продуктов в профессиональной сервисной деятельности; - навыками использования принципов работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности - навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.</p>							
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетен ции	Литера тура	Примечание (оценочные средства)	

	Раздел 1. Информационные системы и их применение в профессиональной деятельности					
1.1	Модульная единица 1. Введение в информационные технологии /Тема/	1	0			

1.2	Введение в информационные технологии. Информационные системы в профессиональной деятельности /Лек/	1	1	ОПК-1..1 ОПК -8.1	ЛП.1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
1.3	Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса и туризма. Выбор системы бронирования. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом. Сравнительная характеристика туристических серверов. Электронная коммерция в туризме. Облачные технологии в профессиональной деятельности. Достоинства облачных технологий. Хранение данных. Просмотр, создание и редактирование документов, таблиц, презентаций в режиме on-line. Сервис видеохостинга. Сервисы создания опросов. /Ср/	1	2 4	ОПК-1..1 ОПК -8.1	ЛП.1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
1.4	Модульная единица 2. Информационная безопасность /Тема/	1	0			
1.5	Информационная безопасность, основные угрозы и методы её обеспечения /Лек/	1	1	ОПК-8.1	ЛП.1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
1.6	Способы защиты от вирусов. Антивирусные программы. Угрозы информационной безопасности Российской Федерации. Нормативно- правовые документы, регламентирующие отношения в сфере информационной безопасности. Административный, процедурный, программно-технический уровни информационной безопасности /Ср/	1	1 8	ОПК-8.1	ЛП.1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
1.7	Модульная единица 3. Мультимедийные технологии /Тема/	1	0			
1.8	Создание рекламного видеоролика профессиональной направленности /Пр/	1	6	ОПК-1..2 ОПК -8.2	ЛП.1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование

1.9	Мультимедийные технологии. Создание цифрового контента для социально-культурного сервиса и туризма. Применение цифрового контента в рекламе. Технология создания печатной продукции. Информационно-справочные материалы. Электронные каталоги. Виртуальные экскурсии и путешествия. Применение мультимедийных технологий в рекламе. Подготовка материалов к практическому занятию. /Ср/	1	28	ОПК-1..2 ОПК-8.2	Л1.1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Информационные технологии на базе Microsoft Office					
2.1	Модульная единица 4. Технология обработки документов с использованием пакета Microsoft Office /Тема/	1	0			

2.2	Технология обработки документов с использованием пакета Microsoft Office. Редактирование текста. Форматирование текста. Создание и использование шаблонов в приложениях. Индивидуальная настройка параметров приложений Microsoft Office. Использование справочной системы. Применение приложений Microsoft Office в профессиональной деятельности. Использование MS Access в социально-культурном сервисе и туризме. Обзор приложения MS Project, применение в профессиональной деятельности /Ср/	1	2 8	ОПК-1..1 ОПК -8.1	Л1.1Л2. Л2.4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.3	Модульная единица 5. Технология использования приложения MS PowerPoint /Тема/	1	0			
2.4	Использование инструментария MS PowerPoint для создания интерактивной презентации /Пр/	1	2	ОПК-1..2 ОПК -8.2	Л1.1Л2 .1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.5	Создание интерактивной презентации профессиональной направленности. Создание авторского шаблона презентации. Подготовка материалов к практическим занятиям. /Ср/	1	8	ОПК-1..1 ОПК -8.1	Л1.1Л2 .1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.6	Модульная единица 6. Технология использования приложения MS Publisher /Тема/	1	0			
2.7	Разработка и создание буклета в MS Publisher /Пр/	1	2	ОПК-1..2 ОПК -8.2	Л1.1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.8	Использование инструмента "слияние" и подготовка рассылок в MS Publisher. Использование шаблонов. Подготовка публикации к печати, печать публикации. Подготовка материалов к практическим занятиям. /Ср/	1	4	ОПК-1..1 ОПК -8.1	Л1.1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.9	Модульная единица 7. Технология обработки документов с помощью текстового редактора MS Word /Тема/	1	0			
2.10	Создание и форматирование многостраничного документа в MS Word /Пр/	1	2	ОПК-8.2	Л1.1Л2 .2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.11	Работа с документами большого объема: структурирование, нумерация, вставка автособираемого	1	2	ОПК-8.2	Л1.1Л2 .2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации

	оглавления /Пр/					Тестирование
2.12	Создание заполняемых электронных форм в MS Word /Пр/	1	2	ОПК-8.2	Л1.1Л2.2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.13	Использование слияния для массовой рассылки /Пр/	1	2	ОПК-8.2	Л1.1Л2.2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование

2.14	Закладки и гиперссылки в текстовом редакторе. Ввод и редактирование формул. Расположение и автоумерация формул в тексте. Форматирование строки с формулой. Автоматически изменяющиеся ссылки номера формул. Сноски и перекрестные ссылки. Рецензирование. /Ср/	1	10	ОПК-1..1 ОПК-8.1	Л1.1Л2 .2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.15	Зачет /Зачёт/	1	4	ОПК-1..1 ОПК-1..2 ОПК-8.1 ОПК-8.2		Вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.16	Модульная единица 8. Технология обработки числовой информации /Тема/	2	0			
2.17	Простейшие вычисления в MS Excel. Относительная и абсолютная адресация /Пр/	2	2	ОПК-8.2	Л1.1Л2 .3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.18	Встроенные функции и инструменты в MS Excel /Пр/	2	2	ОПК-8.2	Л1.1Л2 .3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.19	Представление аналитической информации с помощью графиков и диаграмм /Пр/	2	2	ОПК-8.2	Л1.1Л2 .3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.20	Применение MS Excel в профессиональной деятельности /Пр/	2	2	ОПК-8.2	Л1.1Л2 .3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
2.21	Работа с электронными таблицами как базами данных: сортировка списков, выборка данных. Сводные таблицы и диаграммы. Типичные ошибки при работе в MS Excel. Работа с функциями "Дата и время". Условное форматирование и проверка данных. Проверка правописания. Рецензирование. Защита документов. Подготовка документа к печати. /Ср/	2	40	ОПК-1..1 ОПК-8.1	Л1.1Л2 .3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Цифровые инструменты и сервисы в профессиональной деятельности					

3.1	Модульная единица 9. Технология создания сайтов /Тема/	2	0			
3.2	Создание сайта с помощью конструктора сайтов /Пр/	2	2	ОПК-1..2 ОПК -8.2	Л2.4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
3.3	Создание сайта с помощью конструктора сайтов. Конструктор сайтов: назначение, возможности, правила работы. Структура сайта. Правила наполнения сайта контентом. Администрирование сайта. Подбор материалов к практическому занятию /Ср/	2	3 6	ОПК-1..2 ОПК -8.2	Л2.4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование

3.4	Создание сайта средствами языка гипертекстовой разметки HTML /Пр/	2	6	ОПК-1..2 ОПК -8.2	Л2.4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
3.5	Оформление текста в HTML. Вставка графических элементов. Таблицы в HTML: организация таблиц, параметры таблиц. Табличная верстка: построение модульной сетки при помощи таблиц; типовые модульные сетки HTML документа. Подготовка материалов к практическим занятиям /Ср/	2	3 6	ОПК-1..2 ОПК -8.2	Л2.4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
3.6	Модульная единица 10. Основы разработки мобильных приложений /Тема/	2	0			
3.7	Работа с компонентами интерфейса и программными блоками в среде MIT AppInventor. Создание первого проекта /Пр/	2	2	ОПК-1..2 ОПК -8.2	Л1. 1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
3.8	Работа с базовыми компонентами интерфейса приложения и блоками например создания типовых приложений /Пр/	2	2	ОПК-1..2 ОПК -8.2	Л1. 1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
3.9	Web-приложения. Работа с несколькими экранами. Разработка мобильных приложений для сферы туризма и гостеприимства. Анимация: компоненты Холст, Шар, Спрайт. Создание игр. Сенсоры: сенсор местоположения, акселерометр. Отправка сообщений и фото. Хранилища данных. Подготовка материалов к практическим занятиям. /Ср/	2	3 5	ОПК-1..2 ОПК -8.2	Л1. 1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации Тестирование
3.10	Экзамен /Экзамен/	2	1 3	ОПК-1..1 ОПК -1..2 ОПК-8.1 ОПК-8.2		Вопросы и задания для промежуточной аттестации

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л 1 · 1	Куприянов Д. В.	Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

Л 2 . 1	Молочков, В. П.	Microsoft PowerPoint 2010: учебное пособие	Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020
Л 2 . 2	Башмакова, Е. И.	Информатика и информационные технологии. Технология работы в MS WORD 2016: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа,2020
Л 2 . 3	Башмакова, Е. И.	Информатика и информационные технологии. Умный Excel2016: библиотека функций: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа,2020

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.4	Полуэктова Н. Р.	Разработка веб-приложений: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Среда разработки мобильных приложений		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Microsoft Office		
6.3.1.2	Windows		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»		
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест – 12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, который включает:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий;

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Задания к зачету (1 семестр)

Практические задания по теме Технология использования приложения MS PowerPoint

1. Создать авторский шаблон деловой презентации по туризму
2. Создать авторский шаблон деловой презентации по гостиничному бизнесу
3. Создать авторский шаблон деловой презентации для экскурсовода
4. Создать авторский шаблон деловой презентации для отчета руководителя
5. Создать авторский шаблон деловой презентации по организации питания туристов

Практические задания по теме Технология использования приложения MS Publisher

1. Разработайте и оформите в программе визитную карточку руководителя туристической компании
2. Разработайте и оформите в программе рекламное объявление об организации акции в гостинице (спецпредложения)
3. Разработайте и оформите в программе листовку об организации экскурсии
4. Разработайте и оформите в программе поздравительную открытку к Новому году для партнеров компании
5. Разработайте и оформите в программе приглашение на открытие нового гостиничного комплекса партнеров компании

Практические задания по теме Технология обработки документов с помощью текстового редактора MS Word

1. Создайте в текстовом редакторе приглашение партнеров на открытие нового гостиничного комплекса, сделайте рассылку приглашения, используя инструмент слияния для 10 разных компаний.
2. Создайте в текстовом редакторе благодарность сотрудникам компании, сделайте рассылку благодарностей, используя инструмент слияния для 15 сотрудников.
3. Создайте в текстовом редакторе форму электронной анкеты для гостей отеля
4. Отформатируйте текстовый документ: создайте структуру документа, оглавление, пронумеруйте страницы. Отформатируйте текст внутри параграфов (основной текст): шрифт TNR, 14 пт, отступ первой строки 1,25 см, междустрочный интервал – 1,5 пт, выравнивание – по ширине
5. Отформатируйте текстовый документ: создайте структуру документа, оглавление, пронумеруйте страницы. Отформатируйте заголовки первого и второго уровней: шрифт TNR, 14 пт, полужирное начертание текста, без отступа первой строки, междустрочный интервал – 1 пт, интервал до и после абзаца – 12 пт, выравнивание – по центру.

Вопросы к экзамену (4 семестр)

1. Опишите состав пакета Microsoft Office и назначение его основных приложений
2. Перечислите типовые задачи обработки информации в текстовом процессоре MS Word.
3. Опишите процесс автоматического создания оглавления документа в текстовом процессоре MS Word и особенности его редактирования.
4. Назовите назначение и области применения табличного процессора MS Excel.
5. Охарактеризуйте форматы данных в ячейках процессора MS Excel. Опишите приемы автоматизации ввода и редактирования данных.
6. Перечислите виды информации, вводимой в ячейки электронной таблицы. Назовите правила записи и копирования формул, типы адресации ячеек.
7. Опишите процесс сортировки и фильтрации данных. Укажите различия между этими процессами и приведите примеры случаев их оптимального использования.
8. Расскажите о назначении электронных презентаций, об основных требованиях, предъявляемых к презентациям.
9. Назовите типовые объекты презентации и способы их создания. Опишите работу со слайдами, анимацию слайдов.
10. Расскажите о назначении и технологии работы в Microsoft Publisher
11. Назовите элементы HTML и их атрибуты, преобразующие строки текста в списки. Перечислите виды списков.
12. Назовите элементы HTML и их атрибуты, представляющие информацию на Web-странице в виде фреймов.
13. Назовите элементы HTML и их атрибуты, определяющие гиперссылку. Перечислите виды гиперссылок.
14. Назовите элементы HTML и их атрибуты, используемые для управления цветом.
15. Назовите элементы HTML и их атрибуты, преобразующие строки текста в таблицы. Объясните, как объединить ячейки.
16. Перечислите элементы выделения, разделения и выравнивания текста HTML-документа.
17. Назовите элементы HTML и их атрибуты, встраивающие изображение в HTML-файл.
18. Назовите элементы HTML и их атрибуты, определяющие структуру текста HTML-документа.
19. Расскажите о языке гипертекстовой разметки страниц HTML: общая структура документа, абзацы, цвета, ссылки.
20. Расскажите об общих подходах к дизайну сайта, разработке макета страницы.
21. Назовите основные составляющие среды программирования App Inventor
22. Перечислите возможности использования компонентов группы “Хранилище” для обмена данными разных типов между экранами в App Inventor
23. Перечислите способы рисования различных объектов на холсте, способы установки фоновых цветов и изображений для холста в App Inventor
24. Назовите различные способы анимации объектов в App Inventor
25. Расскажите о типах и характеристиках сенсоров, которые используются в мобильных устройствах в App Inventor

Задания к экзамену (4 семестр)

Практические задания по теме Технология обработки числовой информации

1. Заполнить таблицы по шаблону (таблицы расположить на разных листах)

	A	B	C	D	E	F	G	H
2			Проживание			Цена номера	Предоплата 10%	Сумма к оплате за проживание
3	№	Клиент	с:	по:	Тип номера			
4	1	Быков А.Р.	01.11.2022	05.11.2022	одноместный			
5	2	Сидоров Р.П.	10.11.2022	19.11.2022	одноместный			
6	3	Петрова А.А.	04.11.2022	06.11.2022	двухместный			
7	4	Аткина И.Д.	30.10.2022	07.11.2022	двухместный			
8	5	Мохов Н.В.	08.11.2022	13.11.2022	одноместный			

В таблице заполните колонку «Цена номера с использованием функции «ЕСЛИ»

Заполните колонку «Предоплата 10%», введя в соответствующие ячейки формулы

Тип номера	Цена за сутки:
одноместный	1500
двухместный	3000

Вычислите общую сумму за проживание, учитывая предоплату

2. Создайте таблицу по шаблону. Рассчитайте доход гостиницы за определенный период

Рассчет дохода гостиницы					
Дата	Число клиентов проживающих в номерах		Число бронирований	Доход гостиницы	
	одноместных	двухместных		руб.	евр.
11.12.2022	35	50	10		
12.12.2022	29	20	15		
13.12.2022	40	32	10		
14.12.2022	35	49	17		
15.12.2022	25	33	20		

Цены проживания и бронирования	
Тип номера	Цена в сутки одного номера, руб
одноместный	2000,0
двухместный	4000,0
цена бронирования	1000,0

Подберите подходящий тип диаграммы и постройте диаграмму изменения дохода гостиницы по датам
Подберите подходящий тип диаграммы и постройте диаграмму, отражающую изменения количества гостей, проживающих в одноместных и двухместных номерах по дням.

3. Создайте таблицу по образцу:

Выполните расчет значений в столбце «Премия», используя встроенную логическую функцию ЕСЛИ, исходя из следующего условия: «премию в размере 15% от оклада получают сотрудники, перевыполнившие план».

Посчитайте столбцы «Налог», «Сумма к выдаче», итоговые и средние значения

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	РАСЧЁТ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ										
2											
3				Налог	13%		Премия	15%			
4	№ п/п	Фамилия, инициалы	Дата рождения	Должность	Специальность	Категория	Оклад, руб.	Процент выполнения плана, %	Премия, руб.	Налог, руб.	Сумма к выдаче, руб.
5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6	1	Бобров П.	12.03.1947	зав. отделением	терапевт	высшая	12 500,00	100,00%			
7	2	Гоголева И.	05.02.1970	ст. медсестра	медсестра	высшая	10 100,00	90,00%			
8	3	Жихарев Н.	09.06.1985	ст. ординатор	терапевт	первая	9 999,00	120,00%			
9	4	Золотарёва С.	16.09.1983	ординатор	терапевт	первая	9 158,00	100,00%			
10	5	Иванова В.	25.02.1980	постовая медсестра	медсестра	первая	7 153,00	105,00%			
11	6	Королева И.	06.11.1989	постовая медсестра	медсестра	первая	7 153,00	98,00%			
12	7	Москальчук А.	04.08.1977	процедурная медсестра	медсестра	первая	8 103,00	100,00%			
13	8	Петрова А.	30.01.1964	сестра-хозяйка	медсестра	первая	6 290,00	100,00%			
14	9	Сидоров Н.	07.07.1992	санитар	санитар	первая	5 500,00	100,00%			
15											
16		ИТОГО:									
17											
18		Среднее значение:									

4. На листе 1, который назовите Квартплата, рассчитайте размеры ежемесячной оплаты квартиры ее владельцами в зависимости от площади, наличия и качества предоставляемых удобств. Для этого создайте электронную таблицу по образцу, приведенному ниже:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	ТАРИФЫ										
2	Телефон	отдельн.	300,00р.								
3		спаренн.	250,00р.								
4	Газ	без колонки	70,00р.								
5		с колонкой	95,00р.								
6	Коммун. услуги	без колонки	50,00р.								
7		с колонкой	-10%								
8	РАСЧЕТ КВАРТПЛАТЫ										
9	№ квартиры	площадь, м ²	человек	Удобства			Оплата			ИТОГО	
10				электрическая плита	газовая колонка	телефон (спар./отд.)	коммунальные услуги	газ	телефон		
11	1	100	7		+	о					
12	2	60	3	+		с					
13	3	70	4		+						
14	4	80	3	+		о					
15	5	90	8		+						
16	ВСЕГО										

Содержимое ячеек C2:C6 и G11:J16 представьте в денежном формате.

Содержимое ячейки C7 представьте в процентном формате.

Подсчитайте количество владельцев квартир, в которых установлены электроплиты, газовые колонки и телефоны в ячейках D16, E16 и F16, используя формулы СЧЁТЕСЛИ или СЧЁТЗ.

Рассчитайте платежи за коммунальные услуги, газ и телефон для каждой квартиры, используя функцию ЕСЛИ. Рассчитайте итоговые суммы. Представьте результаты в денежном формате.

5. На листе 1, который назовите Ведомость переоценки, создайте таблицу по образцу:

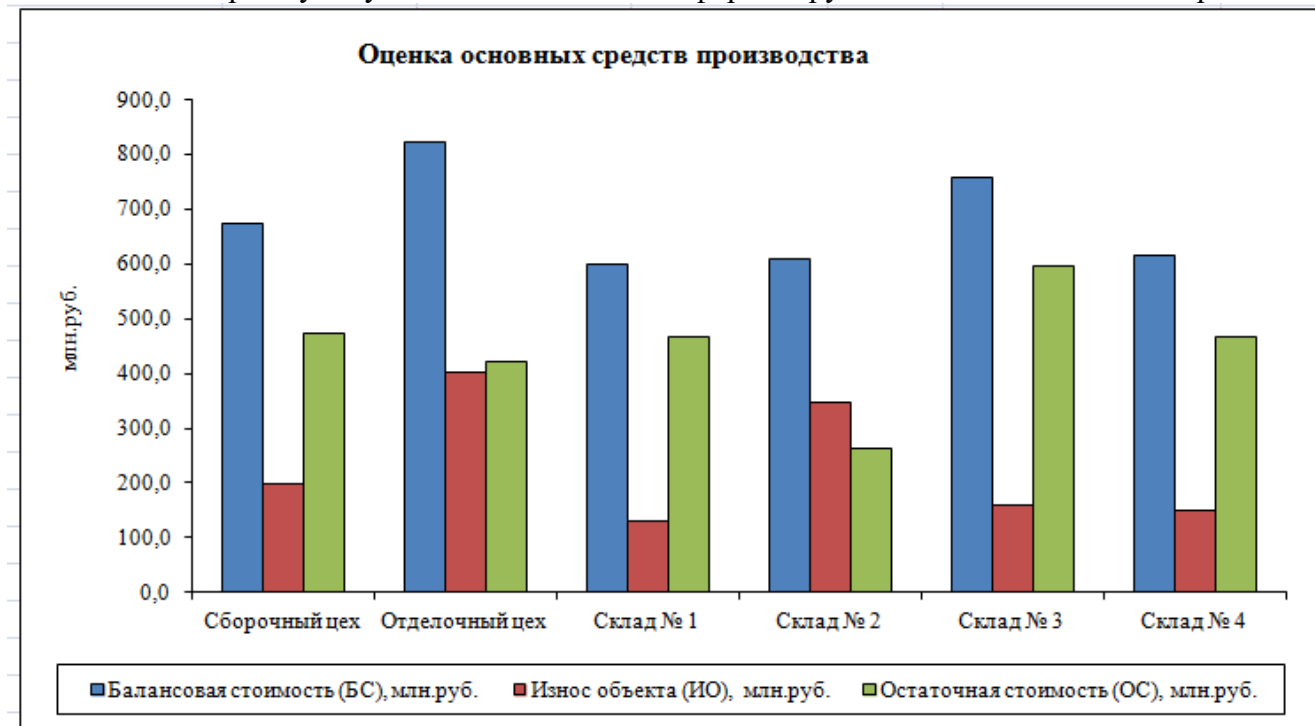
	A	B	C	D	E	F	G
1	ВЕДОМОСТЬ ПЕРЕОЦЕНКИ ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ ПРОИЗВОДСТВА						
2							
3							
4	Наименование объекта	Балансовая стоимость (БС), млн.руб.	Износ объекта (ИО), млн.руб.	Остаточная стоимость (ОС), млн.руб.	k	Восстановительная полная стоимость (ВПС), млн.руб.	Восстановительная остаточная стоимость (ВОС), млн.руб.
5	Отдел менеджмента и маркетинга	19 087,8	568,8	3 519,0			
6	Отдел транспортировок	407,2	203,1	204,1			
7	Сборочный цех	673,0	198,9	74,1			
8	Отделочный цех	821,6	401,2	420,4			
9	Склад № 1	598,4	131,5	466,9			
10	Склад № 2	610,0	345,6	64,4			
11	Склад № 3	756,3	159,6	96,7			
12	Склад № 4	614,3	148,7	465,6			
13	Итого						

С помощью логической функцией ЕСЛИ заполните столбец для значения коэффициента k в соответствии с условием:

- ✓ k = 3,3, если БС ≤ 700 млн.руб.;
- ✓ k = 4,2, если 700 млн.руб. < БС < 1 000 млн.руб.;
- ✓ k = 5,1, если БС ≥ 1 000 млн.руб.

Рассчитать колонки D, F, G

Создайте гистограмму по указанным данным и отформатируйте ее в соответствии с образцом:



Технология создания сайтов с помощью конструктора

1. Создайте в Конструкторе двух- или трехстраничный сайт гостиничного комплекса. Наполните его содержательным контентом
2. Создайте в Конструкторе двух- или трехстраничный сайт туристической фирмы. Наполните его содержательным контентом
3. Создайте в Конструкторе двух- или трехстраничный ресторана. Наполните его содержательным контентом
4. Создайте в Конструкторе двух- или трехстраничный сайт музейного комплекса. Наполните его содержательным контентом
5. Создайте в Конструкторе двух- или трехстраничный сайт выставочного комплекса. Наполните его содержательным контентом

Практические задания по теме Технология создания сайтов средствами языка гипертекстовой разметки HTML

1. Создайте на HTML двух- или трехстраничный сайт гостиничного комплекса. Наполните его содержательным контентом разного формата
2. Создайте на HTML двух- или трехстраничный сайт туристической фирмы. Наполните его содержательным контентом разного формата
3. Создайте на HTML двух- или трехстраничный ресторана. Наполните его содержательным контентом
4. Создайте на HTML двух- или трехстраничный сайт музейного комплекса. Наполните его содержательным контентом разного формата
5. Создайте на HTML двух- или трехстраничный сайт выставочного комплекса. Наполните его содержательным контентом разного формата

Практические задания по теме Основы разработки мобильных приложений

1. Создайте приложение-путеводитель по достопримечательностям любого города
2. Создайте приложение-путеводитель по гостиницам любого города
3. Создайте приложение-путеводитель по музею любого города
4. Создайте приложение-путеводитель по ресторанам любого города
5. Создайте приложение-меню любого ресторана

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутой	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

- Для чего используют команду "Обновить таблицу" на вкладке "Ссылки"?
 - Эта команда позволяет ещё раз сохранить таблицу в документе
 - После внесения изменений в таблицу, эта команда вносит изменения в экспресс-таблицу
 - После внесения изменений в документ, эта команда заново формирует оглавление
 - После внесения изменений в документ, эта команда приводит все таблицы документа в один формат
- Почему в документе можно отредактировать только часть текста, а другая часть не доступна для изменений?
 - Не хватает прав, нужно было запустить компьютер с правами администратора
 - "Глючит" программа и нужно ее перезагрузить
 - На вкладке "Рецензирование" выбрали "Ограничить редактирование" и разрешили чтение для документа, а для части текста разрешили редактирование
 - Недоступная для изменения часть документа находится в поле «Колонтитулы»
- Для чего на вкладке "Вид" используют команду "Структура" и назначают тексту определенные уровни?
 - Для выделения текста
 - Для работы со стилями
 - Для возможности быстро осуществлять навигацию по документу
 - Для расстановки разрывов страниц
- Дан фрагмент электронной таблицы в режиме отображения формул:

	A	B	C
1	15	7	=ПРОИЗВЕД(A4:B4;A5)
2	20	28	=СУММ(A2:B2)
3	12	13	19
4	6	5	17
5	3	29	18
6			=МАКС(A1:C4)-МИН(A3:C5)

После проведения вычислений значение в ячейке С6 будет равно:

- а) 25; б) 45; в) 87; г) 27
- Торговый агент получает премию в зависимости от объема заключенной сделки по следующей схеме: если объем сделки до 3000, то в размере 5%, если объем сделки больше 3000, но меньше 10000 – 7%, свыше 10000 – 10%. Формула в ячейке С2 должна иметь вид

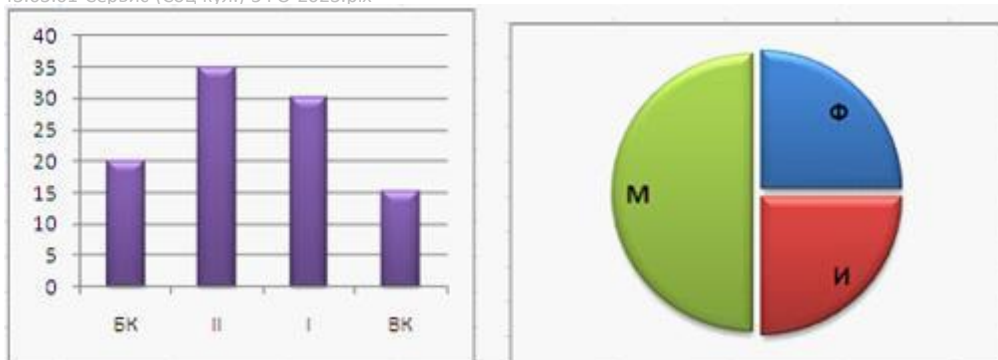
	A	B	C
1	ФИО	Объем сделки	Премия
2	Андреев А.В.	5200	
3	Громов М.С.	2500	
4	Данилов И.А.	12000	
5	Круглов П.И.	8000	
6	Метвеев О.А.	7000	
7	Петров Г.Н.	7800	

- =ЕСЛИ(B2<3000;B2*5%;B2<10000;B2*7%;B2*10%);
- =ЕСЛИ(B2<3000;B2*5%;B2*7%;B2*10%);
- =ЕСЛИ(B2<3000;B2*5%;ЕСЛИ(B2<10000;B2*7%;B2*10%));
- =ЕСЛИ(B2*5%; B2*7%;B2*10%).

6. В телеконференции принимают участие преподаватели математики, физики и информатики. Преподаватели имеют разный уровень квалификации: без категории (БК), II, I, либо высшую (ВК) категорию. На диаграмме 1 отражено количество преподавателей с различным уровнем квалификации, а на диаграмме 2 – распределение преподавателей по предметам.

Диаграмма 1

Диаграмма 2



Из анализа обеих диаграмм следует утверждение, что все преподаватели ...

- 1) математики могут иметь II категорию
- 2) информатики могут иметь высшую категорию
- 3) I категории могут являться преподавателями физики
- 4) I категории могут являться преподавателями математики

7. Подпишите номера описанных элементов интерфейса среды разработки мобильных приложений MIT App Inventor



- В этой части экрана устанавливаются свойства компонентов вашего приложения.
- Включает наборы (группы) компонентов будущего приложения.
- Выбор способа запуска созданного приложения.
- Здесь расположен список компонентов, которые вы уже используете в своем проекте.
- Имя вашего проекта.
- Меню работы с проектами.
- Переключение между режимами Дизайнер и Блоки.
- Переключение между экранами.
- Экран вашего приложения.

8. Набор специальных символов языка HTML, которые идентифицируют html-документ, определяют разделы веб-страницы и положение элементов на веб-странице - ...

- а) Атрибуты
 - б) Теги
 - в) Контейнер
 - г) Гиперссылки
9. Диск Google совмещает в себе функции
- а) Хранилища информации и наборов инструментов и сервисов (Документы Google)
 - б) Сбора данных и их обработкой (Формы и таблицы Google)
 - в) Создания изображений и презентаций (рисунки и презентации Google)
 - г) Совмещает в себе все вышеперечисленные функции

10. Отметьте программы, относящиеся к прикладному программному обеспечению:

- Геоинформационные системы
- Программы обслуживания дисков
- Системы управления базами данных
- Офисные пакеты
- Электронные учебники
- Архиваторы
- Бухгалтерские программы
- Антивирусные программы
- Операционные системы

ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

1. В базе данных, фрагмент которой представлен ниже по запросу " продолжительность тура = 14 дней и цена тура <1000" удовлетворяют только записи (выберите правильный вариант):

Номер записи	Название тура	Продолжительность тура	Цена тура, доллары
1	"Отдых"	14	810
2	"Обучение"	14	1000
3	"Отдых на море"	7	670
4	"Экскурсия в Париж"	7	780
5	"Рождество"	7	920
6	"Обучение"	10	1800
7	"Сочи"	15	400
8	"Золотое кольцо"	14	150
9	"Сибирь"	25	300
10	"Обучение"	15	2100

- а) 1,3,4,5,7,8,9
- б) 1,2,8
- в) 1,8*
- г) 1,2

2. Установите соответствие между видами обеспечивающих подсистем информационных систем и их определениями:

- а) Правовое обеспечение
- б) Эргономическое обеспечение
- в) Программное обеспечение
- г) Информационное обеспечение
- д) Организационное обеспечение
- е) Техническое обеспечение

Комплекс технических средств, обеспечивающих функционирование информационной системы	
Совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы	
Комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы	
Комплекс методов и правил организации работы с информационной системой, а также описание должностных инструкций пользователей информационной системы	
Совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки	

Рекомендации и нормы правильной организации рабочего места пользователя системы, установление нормирования работы пользователя за компьютером и т. п.	
---	--

3. Совокупность информации и обеспечивающих её обработку информационных технологий и организационных ресурсов (человеческих, технических, финансовых и т.д) это –

- а) информационное обеспечение
- б) информатизация
- в) информационная технология
- г) *информационная система*

4. Виртуальные экскурсии и путешествия; использование энциклопедических, справочных и рекламных дисков; создание электронных каталогов относятся к

- а) *мультимедийным технологиям*
- б) электронной коммерции
- в) интернет-технологиям

5. _____ - это любая деловая активность, использующая возможности глобальных информационных сетей для преобразования внутренних и внешних связей с целью создания прибыли

- а) *электронный бизнес*
- б) электронная коммерция
- в) электронный маркетинг

6. Под _____ подразумеваются любые формы деловых сделок, при которых взаимодействие сторон осуществляется электронным способом вместо физического обмена или непосредственного физического контакта и в результате которого право собственности или право пользования товаром или услугой передается от одного лица другому

- а) электронный бизнес
- б) *электронная коммерция*
- в) электронный маркетинг

7. Установите соответствие в категориях электронной коммерции:

- а) business-to-business (B2B)
- б) business-to-consumer (B2C)
- в) business-to-administration (B2A)
- г) consumer-to-administration (C2A)
- д) consumer-to-consumer (C2C)

Принцип осуществления подобного взаимодействия очень прост: предприятие торгует с другим предприятием.	
Основу этого направления составляет электронная розничная торговля.	
Взаимодействие бизнеса и администрации включает деловые связи коммерческих структур с государственными организациями, начиная от местных властей и заканчивая международными организациями.	
Это направление наименее развито, однако имеет достаточно высокий потенциал, который может быть использован для организации взаимодействия государственных структур и потребителей, особенно в социальной и налоговой сфере	
Такой способ осуществления электронной коммерции предполагает совершение сделок между двумя потребителями, ни один из которых не является	

предпринимателем в юридическом смысле слова	
---	--

8. Вставьте пропущенное слово. _____ - это комплекс технических средств для механизации и автоматизации управленческих и инженерно-конструкторских работ.

- а) оргтехника
- б) компьютерная техника
- в) мультимедийное оборудование
- г) многофункциональное устройство

9. Укажите правильное определение информационного рынка

- а) Под информационным рынком понимается множество субъектов, предлагающих инфокоммуникационные услуги.
- б) Под информационным рынком понимается множество субъектов, поставляющих средства вычислительной техники и программного обеспечения.
- в) Под информационным рынком понимается сеть торговых предприятий, реализующих программное обеспечение и сервисное обслуживание программных средств.
- г) *Под информационным рынком понимается совокупность хозяйствующих субъектов, предлагающих покупателям компьютеры, средства коммуникаций, программное обеспечение, информационные и консалтинговые услуги, а также сервисное обслуживание технических и программных средств.*

10. Какой информационной системе соответствует следующее определение: программно-аппаратный комплекс, способный объединять в одно целое предприятия с различной функциональной направленностью (производственные, торговые, кредитные и др. организации)

- а) Информационная система промышленного предприятия.
- б) Информационная система торгового предприятия.
- в) *Корпоративная информационная система.*
- г) Информационная система кредитного учреждения

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система оценки контроля и оценки успеваемости студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета в 1 семестре, экзамена во 2 семестре. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формирование рейтинга заочной формы обучения (1 семестр)

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	мах-4 балла	По 4 балла за занятие
Посещение практических занятий	мах-14 баллов	По 2 балла за занятие
Выполнение практических работ	мах-52 баллов	Предусмотрено 6 практических работ (по 2ч.), за каждую из которых можно получить до 7-и баллов, и практическая работа – 6 ч., которая оценивается в 10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)	30 баллов	

Формирование рейтинга очной формы обучения (2 семестр)

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение практических занятий	мах-16 баллов	По 2 балла за занятие
Выполнение практических работ	мах-44 балла	Предусмотрено 7 практических работ, за каждую из которых можно получить до 5-и баллов, и практическая работа – 6 ч., за которую можно получить до 9 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)	40 баллов	Теоретический вопрос -10 баллов Практическое задание - 30 баллов

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
 Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Сервисная деятельность рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	
	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	7 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		3		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	14	14			14	14
Практические	8	8			8	8
Итого ауд.	22	22			22	22
Контактная работа	22	22			22	22
Сам. работа	122	122	99	99	221	221
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	144	144	108	108	252	252

Программу составил(и): *старший преподаватель, Нуждина Марина Владимировна*

Рецензент(ы):

старший преподаватель, Назарова Марина Александровна

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки

43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	<p>Цель освоения дисциплины: Целью дисциплины «Сервисная деятельность» является освоение студентами теоретических знаний и приобретение умений и навыков к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Задачи дисциплины (модуля): Задачей дисциплины «Сервисная деятельность» является</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> изучение и усвоение навыков применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности <input type="checkbox"/> изучение и усвоение навыков разработки и совершенствования системы клиентских отношений
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1 .1	Технологии делового общения
2.1 .2	Психология и конфликтология
2.1 .3	Человек и его потребности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2 .1	Технология обслуживания потребителей организаций питания
2.2 .2	Сервисная практика
2.2 .3	Технология гостиничного сервиса
2.2 .4	Технология обслуживания потребителей в гостиничном комплексе
2.2 .5	Технология ресторанного обслуживания
2.2 .6	Инновации в сервисе

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ПК-3: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя**

ПК-3.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.

ПК-3.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений

ПК-3.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1) клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

2) теории потребностей, теоретические основы системы клиентских отношений

3) приемы совершенствования системы клиентских отношений

Уметь: 1) использовать в своей деятельности существующие клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.

2) определять этапы в разработке системы клиентских отношений

3) определять направления совершенствования системы клиентских отношений

Владеть: 1) разработки клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности

2) основами научных знаний о системе клиентских отношений

3) теоретическими основами знаний, необходимых для совершенствования системы клиентских отношений

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 1. Модуль 1. Сущность, роль и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.					
1.1	МЕ 1.Понятие и сущность сервисной деятельности. /Тема/	2	0			
1.2	МЕ 1.Понятие и сущность сервисной деятельности. /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование

1.3	МЕ 1.Понятие и сущность сервисной деятельности. /Ср/	2	8	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
1.4	МЕ 2.Роль и предпосылки развития сервисной деятельности /Тема/	2	0			
1.5	МЕ 2.Роль и предпосылки развития сервисной деятельности /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л2.1	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
1.6	МЕ 2.Роль и предпосылки развития сервисной деятельности /Ср/	2	8	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
1.7	№1. Понятие и сущность сервисной деятельности. № 2. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.					
2.1	МЕ 3.Классификация потребностей в	2	0			

	услугах и сервисном обслуживании. /Тема/					
2.2	МЕ 3.Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.2	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.3	МЕ 3.Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. /Ср/	2	8	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.4	МЕ 4.Формы и методы обслуживания потребителей. /Тема/	2	0			
2.5	МЕ 4.Формы и методы обслуживания потребителей. /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.2	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.6	МЕ 4.Формы и методы обслуживания потребителей. /Ср/	2	8	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.7	№ 3. Особенности процесса обслуживания потребителя. № 4. Основы организации рабочих мест в гостиницах. /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.8	МЕ 5.Обслуживание потребителей в контактной зоне. /Тема/	2	0			
2.9	МЕ 5.Обслуживание потребителей в контактной зоне. /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л2.2	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.10	МЕ 5.Обслуживание потребителей в контактной зоне. /Ср/	2	8	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование

						ние
2.11	№ 5. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирования
2.12	МЕ 6. Основные правила обслуживания потребителей. /Тема/	2	0			
2.13	МЕ 6. Основные правила обслуживания потребителей. /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.2	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирования
2.14	МЕ 6. Основные правила обслуживания потребителей. /Ср/	2	8	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирования
2.15	Права и обязанности потребителя услуг. /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирования
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Качество сервисных услуг.					
3.1	МЕ 7. Показатели качества сервисной услуги. /Тема/	2	0			
3.2	МЕ 7. Показатели качества сервисной услуги. /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.2Л2.2	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирования
3.3	МЕ 7. Показатели качества сервисной услуги. /Ср/	2	8	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирования
3.4	МЕ 8. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения /Тема/	2	0			

3.5	МЕ 8.Пути повышения качества услуг и обслуживания населения /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.2	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
3.6	МЕ 8.Пути повышения качества услуг и обслуживания населения /Ср/	2	8	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
3.7	№ 7. Качество услуг и обслуживания № 8. Анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
3.8	МЕ 9. Характеристика основных видов услуг. Материальные услуги. /Тема/	2	0			
3.9	МЕ 9. Характеристика основных видов услуг. Материальные услуги. /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.2	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
3.10	МЕ 9. Характеристика основных видов услуг. Материальные услуги. /Ср/	2	8	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
3.11	МЕ 10. Характеристика основных видов услуг. Социально-культурные услуги. /Тема/	2	0			

3.12	МЕ 10. Характеристика основных видов услуг. Социально-культурные услуги. /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.2	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
3.13	МЕ 10. Характеристика основных видов услуг. Социально-культурные услуги. /Ср/	2	10	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование

3.14	№ 9. Оформление, прием и выдача заказа клиенту. № 10. Классификация и анализ работы предприятий сервиса, оказывающие услуги населению. /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 4. Организация и регулирование сервисной деятельности.					
4.1	МЕ 11. Особенности трудовых процессов в сервисной деятельности /Тема/	2	0			
4.2	МЕ 11. Особенности трудовых процессов в сервисной деятельности /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л2.1	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
4.3	МЕ 11. Особенности трудовых процессов в сервисной деятельности /Ср/	2	10	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
4.4	Разработка критериев качества работы и способов мотивации работников сервисных предприятий. № 12. Профессиональное поведение и этикет. /Пр/	2	0	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
4.5	МЕ 12. Взаимоотношения специалиста по сервису в процессе осуществления сервисной деятельности	2	0			

	/Тема/					
4.6	МЕ 12. Взаимоотношения специалиста по сервису в процессе осуществления сервисной деятельности /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3	Л1.2	Вопросы к промежуточной аттестации, тести рова ние
4.7	МЕ 12. Взаимоотношения специалиста по сервису в процессе осуществления сервисной деятельности /Ср/	2	10	ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тести рова ние
4.8	№ 11. Разработка критериев качества работы и способов мотивации работников сервисных предприятий. № 12. Профессиональное поведение и этикет. № 13. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса. /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточной аттестации, тести рова ние
4.9	МЕ 13. Эстетическая и этическая культура сервиса /Тема/	2	0			
4.10	МЕ 13. Эстетическая и этическая культура сервиса /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3	Л2.1	Вопросы к промежуточной аттестации, тести рова ние

4.11	МЕ 13. Эстетическая и этическая культура сервиса /Ср/	2	10	ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточно й аттестации, тес тирова ние
4.12	МЕ 14.Организация сервисной деятельности. /Тема/	2	0			
4.13	МЕ 14.Организация сервисной деятельности. /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3	Л2.1	Вопросы к промежуточно й аттестации, тес тирова ние
4.14	МЕ 14.Организация сервисной деятельности. /Ср/	2	10	ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточно й аттестации, тес тирова ние
4.15	№ 14. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. № 15. Разработка критериев качества работы и способов мотивации работников сервисных предприятий. /Пр/	2	1	ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3		Вопросы к промежуточно й аттестации, тес тирова ние
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол- во часов	Формируе мые компетенц ии	Литер атура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 5. Модуль 4. Организация и регулирование сервисной деятельности.					
5.1	МЕ 14.Организация сервисной деятельности. /Тема/	3	0			
5.2	МЕ 14.Организация сервисной деятельности. /Ср/	3	99	ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3	Л1.1	Вопросы к промежуточно й аттестации, тестирование

5.3	Сервисная деятельность /Экзамен/	3	9	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Вопросы к промежуточной аттестации	6. УЧЕБНО
МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
6.1. Рекомендуемая литература						
6.1.1. Основная литература						
	Авторы, составители	Заглавие			Издательство, год	
Л1.1	Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность: учебное пособие			Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021	
Л1.2	Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность: учебное пособие			Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021	
6.1.2. Дополнительная литература						
	Авторы, составители	Заглавие			Издательство, год	
Л2.1	Левшина О. Н., Цветков А. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие			Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2017	
Л2.2	Шефер Д. М., Пестов И. Е., Волкогонов В. Н.	Сервисная деятельность: учебное пособие			Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства		
6.3.1.1	MicrosoftOffice	
6.3.1.2	Windows XP Professional	
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем		
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»	
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	<ul style="list-style-type: none"> - комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины		

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ПК-3 способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий
3. Контрольная работа

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Охарактеризуйте сервисную деятельность и потребности человека.
2. Перечислите виды сервисной деятельности.
4. Обоснуйте особенности психологии управления в сервисной деятельности.
5. Охарактеризуйте проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
6. Раскройте особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
7. Охарактеризуйте услуги и их роль в формировании разумных потребностей человека.
8. Охарактеризуйте контактную зону и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.
9. Обоснуйте природу услуг и проблемы, возникающие при их оказании.
10. Раскройте место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия.
11. Перечислите особенности развития сферы услуг в условиях современного рынка.
12. Расскажите про этикет и его роль в развитии сервисной деятельности.
13. Охарактеризуйте сервис и основные формы человеческой деятельности.
14. Охарактеризуйте теорию организации обслуживания.
15. Раскройте взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
16. Охарактеризуйте культуру и качество обслуживания.
17. Обоснуйте индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.
18. Расскажите про разработку программы качественного обслуживания.
19. Раскройте стратегию управления обслуживанием.
20. Охарактеризуйте имидж предприятия сферы услуг.
21. Выделите особенности оказания туристских услуг.
22. Расскажите про отраслевую классификацию услуг.
23. Выделите принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
24. Определите виды сервиса по содержанию работ.
25. Выделите основные подходы к осуществлению сервиса.

26. Определите современные тенденции развития сервисной деятельности. История развития сервиса в России.
27. Охарактеризуйте понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
28. Дайте характеристику структуре сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
29. Дайте характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
30. Дайте определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
31. Дайте определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
32. Охарактеризуйте факторы, влияющие на покупательское поведение.
33. Расскажите о специфических аспектах покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.
34. Охарактеризуйте систему сервисных операций.
35. Охарактеризуйте систему предоставления услуг.
36. Охарактеризуйте систему маркетинга услуг.
37. Охарактеризуйте пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.
38. Расскажите о работе с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
39. Охарактеризуйте основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
40. Охарактеризуйте показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
41. Охарактеризуйте объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
42. Охарактеризуйте методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
43. Охарактеризуйте основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
44. Расскажите о управлении этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
45. Расскажите о конкурентной окружающей среде. Выбор целевых потребителей.
46. Расскажите о стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
47. Охарактеризуйте основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.
48. Охарактеризуйте виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.
49. Охарактеризуйте области применения новых технологий в сфере услуг.
50. Охарактеризуйте категории новой продукции. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
51. Охарактеризуйте инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
-------------------------------------	-------------------	---

Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

Комплект тестовых заданий

Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-3 способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

1. В чем Вы видите значение сервиса?

- а) задавать направления развития промышленности
- б) формировать потребности населения
- в) сфера сервиса неуклонно увеличивает свою долю в ВВП, создает рабочие места, повышает качество жизни населения

2. Дайте определение сервиса:

- а) это конкретное материальное действие, направленное на удовлетворение потребности клиента
- б) это мероприятие или выгода, которую одна сторона оказывает другой стороне, которая в основном не осязаема и которая не приводит к овладению чем-либо

3. Дайте определение сервисной деятельности

-
- 4. Деятельность исполнителя услуги, необходимая для ее исполнения, обозначается понятием: а) обслуживание,
 - б) технология исполнения услуги,
 - в) предоставление услуги,
 - г) обеспечение ресурсами,
 - д) активность.

5. Наиболее общее значение понятия сервис – это:

- а) система гарантий потребителю,

- б) обслуживание покупателя,
- в) предоставление разного рода услуг,
- г) фирменное обслуживание техники,
- д) производство услуг.

6. Назовите этапы процесса обслуживания _____

7. Установите соответствие

Примеры потребностей	Виды потребностей
1) пища	А) социальные потребности
2) престижная работа	
3) общение	Б) биологические потребности
4) сон и отдых	

8. «Обслуживание» трактуется как: А) сущность отношений производителя и потребителя услуги; Б) поэтапный процесс, растянутый во времени; В) творческий процесс создания новой услуги.

9. Демонстрация товаров, элементов сервисного продукта, сообщение информации об их качествах, условиях приобретения осуществляется: А) во время первого контакта производителя и потребителя услуги; Б) когда формируется потребность в услуге; В) после завершения обслуживания.

10. Постпродажное обслуживание бывает: А) гарантийное; Б) послегарантийное; В) частичное; Г) пожизненное.

11. Контактная зона – это _____.

12. Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя, называется:

- 1) качество услуги; 2) контактная зона; 3) качество обслуживания;
- 4) сервисная деятельность.

13. Уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов называется:

- 1) этическим кодексом;
- 2) культурой сервиса;
- 3) эстетикой сервиса;
- 4) социокультурой.

14. Установите соответствие между термином и его определением:

А) надежность	1. Индивидуальное обслуживание и внимание, которое организация проявляет по отношению к клиенту
Б) предупредительность	2. Способность персонала в точности предоставить обещанную услугу
В) доверительность	3. Решимость помочь клиенту и без задержки оказать услугу
Г) доступность	4. Способность обеспечить такое обслуживание, которое исключит недопонимание между персоналом и клиентами
Д) коммуникативность	5. Умение персонала вызывать доверие
Е) внимательное отношение	6. Легкость установления связи с персоналом

15. Закончите предложение: «При оценке качества услуги потребитель оценивает то, что ему предоставили, с тем, что он _____.»

Ответы

1.в	2.а	3. вид деятельности, направленный на удовлетворение потребителей путем оказания разных видов услуг	4.а	5.в	6. предпродажное, основной, послепродажный	7.А-2,3 Б-1,4	8.а	9.а	10.а.б
11. место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами или оказывает им те или иные услуги.	12.3	13.2	14. рассчитывал получить, анализируя свои ожидания и полученную реальность	15. А-2 Б-3, В-5 Г-6, Д-4 Е-1					

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	От 81 до 100%

Контрольные работы для заочников по дисциплине «Сервисная деятельность»

Вариант №1

1. Классификация услуг по функциональной направленности
2. Охарактеризуйте рынок посреднических услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Вариант №2

1. Жалобы и конфликты при обслуживании
2. Охарактеризуйте рынок бытовых услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Вариант №3

1. Особенности сервисной деятельности в России
2. Охарактеризуйте рынок гостиничных услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Вариант №4

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
2. Охарактеризуйте рынок досуговых услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Вариант №5

1. Лицензирование видов сервисной деятельности
2. Охарактеризуйте рынок туристских услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Вариант №6

1. Особенности жизненного цикла услуги
2. Охарактеризуйте рынок бытовых услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Вариант №7

1. Характеристика социально-культурной сферы
2. Охарактеризуйте рынок посреднических услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Вариант №8

1. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности
2. Охарактеризуйте рынок гостиничных услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Вариант №9

1. Общероссийские классификаторы услуг населению
2. Охарактеризуйте рынок туристских услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Вариант №10

1. Качество услуги в сервисной деятельности
2. Охарактеризуйте рынок досуговых услуг на примере любого, выбранного Вами города.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ Контролируемые мероприятия	Мах кол-во баллов	Примечания
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70	
Работа на практических занятиях	24	до 3 баллов за работу на 1 практическом занятии
Тестирование	26	
Контрольная работа	20	
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ - экзамен	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	
* В течение семестра студентам дается возможность получить дополнительные баллы		
за участие		
<input type="checkbox"/> в мероприятиях кафедры	5	
<input type="checkbox"/> в конференции	5	
<input type="checkbox"/> в олимпиадах	5	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Не зачтено	Зачтено			
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования**
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО
 НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Управление проектами рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	7 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 5 зачеты с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итог о	
Вид занятий						
Лекции						
Практические						
Итого ауд.						
Контактная работа						
Сам. работа						
Часы на контроль						

Итого							
--------------	--	--	--	--	--	--	--

Программу составил(и):

кандидат экономических наук, доцент, Генералов Иван Георгиевич

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент, Смирнов Николай Александрович

Рабочая программа дисциплины

Управление проектами

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов способности участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности Задачи дисциплины (модуля): - научить использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; - информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений; - осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Экономика и предпринимательство
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.	
ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	
ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.	
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен	
Знать: понятие и сущность инноваций в области управления, новых форм управления; основные современные технические и технологические решения в управлении проектами в сервисной деятельности; основные составляющие процесса принятия решения Уметь: использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; осуществлять выбор решений по организации сервисной деятельности; сравнивать и выбирать наиболее подходящий вариант решения Владеть: навыками применения инновационных решений в области управления; навыками работы в программных продуктах, применяемых в управлении проектами; основами научных знаний о способах применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг при осуществлении сервисной деятельности	

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Теоретические основы управления проектом					
1.1	Модульная единица 1. Основные понятия управления проектами /Тема/	4	0			
1.2	Основные понятия управления проектами /Лек/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.3	Семинарское занятие № 1. Основные понятия управления проектами /Пр/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.4	Исторический опыт в управление проектами /Ср/	4	1 6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.5	Модульная единица 2. Внешнее и внутреннее окружение проекта /Тема/	4	0			

1.6	Внешнее и внутреннее окружение проекта /Лек/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	Практическая работа № 1. Внешняя и внутренняя среда проекта /Пр/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.8	Закономерности в управлении проектом /Ср/	4	1 6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.9	Модульная единица 3. Разновидности проектного управления /Тема/	4	0			
1.10	Разновидности проектного управления /Лек/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.11	Практическая работа № 2. Разновидности проектного управления /Пр/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.12	Мультипроекты и их особенности /Ср/	4	1 6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.13	Модульная единица 4. Управление программой /Тема/	4	0			
1.14	Управление программой /Лек/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.15	Семинарское занятие № 2. Управление программой /Пр/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.16	Управление результатами программы /Ср/	4	1 6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.17	Модульная единица 5. Управление портфелем проектов и программ /Тема/	4	0			
1.18	Управление портфелем проектов и программ /Лек/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.19	Практическая работа № 3. Управление портфелем проектов и программ /Пр/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.20	Взаимосвязь между управлением портфелем и программой /Ср/	4	1 6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.21	Модульная единица 6. Экономические аспекты при разработке проекта /Тема/	4	0			
1.22	Экономические аспекты при разработке проекта /Лек/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.23	Практическая работа № 4. Статистические методы оценки экономической эффективности проектов /Пр/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.24	Принципы альтернативности при создании экономической модели проектов /Ср/	4	1 6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.25	Модульная единица 7. Правовое регулирование при разработке проекта /Тема/	4	0			
1.26	Правовое регулирование при разработке проекта /Лек/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.27	Практическая работа № 5. Правовое регулирование при разработке проекта /Пр/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.28	Современные организационно-правовые формы реализации венчурных инвестиционных проектов в России /Ср/	4	1 6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.29	Модульная единица 8. Управление проектными рисками /Тема/	4	0			
1.30	Управление проектными рисками /Лек/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.31	Практическая работа № 6. Управление проектными рисками /Пр/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
1.32	Основные методы определения рисков /Ср/	4	1 6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Планирование проекта					
2.1	Модульная единица 9. Планирование как функция управления проектами /Тема/	5	0			
2.2	Планирование как функция управления проектами /Лек/	5	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

2.3	Практическая работа № 7. Планирование проекта /Пр/	5	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.4	Распределение ресурсов и разработка расписания реализации проекта /Ср/	5	1 6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3		Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.5	Модульная единица 10. Формирование финансовых ресурсов проекта /Тема/	5	0			
2.6	Формирование финансовых ресурсов проекта /Лек/	5	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

2.7	Семинарское занятие № 3. Формирование финансовых ресурсов проекта /Пр/	5	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточно й аттестации
2.8	Контроль выполнения плана и условий финансирования /Ср/	5	1 8	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточно й аттестации
2.9	Модульная единица 11. Определение эффективности реализации проекта /Тема/	5	0			
2.10	Определение эффективности реализации проекта /Лек/	5	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточно й аттестации
2.11	Семинарское занятие № 4. Определение эффективности реализации проекта /Пр/	5	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточно й аттестации
2.12	Построение сетевых матриц /Ср/	5	1 8	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1	Вопросы и задания для проведения промежуточно й аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетен ции	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Управление реализацией проекта					
3.1	Модульная единица 12. Управление коммуникациями проекта /Тема/	5	0			
3.2	Анализ и прогнозирование состояния проекта методом освоения объемов /Ср/	5	6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточно й аттестации
3.3	Модульная единица 13. Контроль реализации проекта, управление изменениями /Тема/	5	0			
3.4	Характеристика контекста организационных изменений. Этапы управления конфигураций /Ср/	5	6	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточно й аттестации
3.5	Модульная единица 14. Управление качеством проекта /Тема/	5	0			
3.6	Основные виды диаграмм, используемые при контроле качества /Ср/	5	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточно й аттестации

3.7	Модульная единица 15. Управление контрактами /Тема/	5	0			
3.8	Основные участники подрядных торгов. Этапы проведения торгов /Ср/	5	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.9	Модульная единица 16. Управление логистикой проекта /Тема/	5	0			
3.10	Виды оценки поставляемой продукции для реализации проекта /Ср/	5	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.11	Модульная единица 17. Закрытие проекта /Тема/	5	0			

3.12	Постаудит проекта, основные цели /Ср/	5	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.13	Модульная единица 18. Основные программные продукты в управлении проектами /Тема/	5	0			
3.14	Характерные отличия основных программных продуктов используемых в России от зарубежных аналогов /Ср/	5	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.15	Зачёт с оценкой /Тема/	5	0			
3.16	Зачёт с оценкой /Зачёт СОц/	5	8	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3		х

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Гладченко, Т. Н., Морозов, Е. Л., Пономаренко, Е. В., Савенко, А. В., Пономаренко, Е. В.	Управление проектами: учебник для обучающихся по укрупненным группам направлений подготовки 38.03.00 «экономика и управление»	Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Горбовцов, Г. Я.	Системы управления проектом: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2011
Л2.2	Матюшка, В. М.	Управление проектами: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2010

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»
Э2	Научная электронная библиотека «Киберленинка»

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	1. Текстовый редактор Microsoft Word,
6.3.1.2	2. Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.
6.3.1.3	3. Программа для управления проектами Microsoft Project

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3 .2. 1	Информационно-правовой портал «Гарант»
6.3 .2. 2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудит ории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.

16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка Tai Yun 1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест – 12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:
ПК-6

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.1 Вопросы к зачету

1. Дайте определения основным понятиям «проект» и «управление проектами».
2. Расскажите про методологию управления проектами.
3. Приведите стандарты управления проектами.
4. Опишите исторический опыт в управлении проектами.
5. Объясните системный подход к управлению проектом.
6. Охарактеризуйте закономерности в управлении проектом.
7. Дайте характеристику окружению проекта.
8. Приведите определение понятия жизненного цикла проекта.
9. Назовите цели проекта.
10. Приведите структуру проекта.
11. Расскажите про особенности терминальных проектов.
12. Что такое «девелопмент».

13. Охарактеризуйте развивающиеся проекты.
14. Поясните схему открытых проектов.
15. В чем заключаются особенности мультипроектов.
16. Объясните взаимосвязь программы и проектов.
17. Расскажите про жизненный цикл программы.
18. Назовите основные этапы управления портфелем.
19. Классифицируйте проекты по критериям менеджера и экономиста.
20. Объясните экономические модели проектов.
21. В чем заключаются принципы альтернативности при создании экономической модели проектов.
22. Дайте характеристику правовому регулированию при разработки проекта.
23. Что такое «риск» и «неопределенность»?
24. Классифицируйте проектные риски.
25. Назовите основные методы определения рисков.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

1.2 Вопросы к зачёту с оценкой

1. Представьте основные понятия управления проектом
2. Сравните традиционные методы управления с управлением проектом.
3. Охарактеризуйте окружающую среду проекта.
4. Охарактеризуйте жизненный цикл проекта и его основные этапы.
5. Проклассифицируйте виды проектов.
6. Охарактеризуйте терминальный проект и его особенности. Сущность девелопмента.
7. Охарактеризуйте развивающийся проект и его особенности.
8. Охарактеризуйте открытый проект и его особенности.
9. Охарактеризуйте мультипроект и его особенности.
10. В чем сущность управления программой.
11. В чем заключается правовое регулирование при управление проектом.
12. Охарактеризуйте жизненный цикл программы
13. В чем сущность управления портфелем проектов и программ. Основные этапы управления портфелем.
14. Охарактеризуйте основные задачи планирования проекта
15. В чем сущность разработки расписания реализации проекта.
16. Охарактеризуйте современные организационно-правовые формы реализации венчурных инвестиционных проектов в России.
17. Каков порядок разработки проектной документации.
18. Каковы основные понятия сетевых моделей

19. Охарактеризуйте графики Гантта, теорию граф.
20. Охарактеризуйте основные элементы сетевых моделей.
21. В чем заключаются правила построения сетевых моделей
22. В чем заключается алгоритм определения показателей сетевых моделей.
23. Представьте алгоритм построения масштабных сетевых графиков.
24. В чем заключается оценка результативности проекта.
25. Дайте определение финансовой реализуемости проекта.
26. Проклассифицируйте проектные риски.
27. Охарактеризуйте основные методы определения рисков.
28. В чем заключается сущность управления качеством проектов.
29. Охарактеризуйте основные методы контроля качества. Построение причинно-следственных диаграмм.
30. Опишите роль коммуникации в проекте.
31. В чем заключается управление ожиданиями стейхолдеров проекта.
32. Охарактеризуйте источники возникновения конфликтов в проектной области.
33. Опишите типы контрактов в проектной деятельности.
34. В чем заключаются преимущества и недостатки базовых типовых контрактов.
35. Охарактеризуйте виды контроля реализации проекта.
36. Охарактеризуйте этапы контроля в управление проекта.
37. Какова процедура мониторинга проекта.
38. Охарактеризуйте метод освоения объемов.
39. Каковы этапы управления конфигурацией.
40. В чем заключается планирование качества проекта.
41. Опишите организацию подрядных торгов.
42. Охарактеризуйте основных участников подрядных торгов.
43. Опишите фазы завершения проекта.
44. Охарактеризуйте этапы эксплуатационных испытаний.
45. Охарактеризуйте постудит и его основные цели.
46. Охарактеризуйте основные виды программных продуктов в управление проектами.
47. В чем заключается сущность управления закупками.
48. Каково содержания договора поставки.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. «Потемкинская деревня» – это пример ...

1. проекта-фикции
2. квази-проекта
3. модульного проекта
4. микропроекта

2. Установите соответствие между типами программ и их характеристиками

приоритетно-стратегические

вытекают из хорошо определенного видения будущего компании, как правило, формируются «сверху-вниз»

проектно-надстроечные

создаются из уже существующих, в ряде случаев не всегда связанных, проектов после осознания необходимости их координации для достижения определенных результатов

вынужденные

программы, которые необходимо инициировать вследствие изменений в окружении компании, появлении новых законодательных актов во избежание негативных тенденций в деятельности компании

3. На стадии жизненного цикла проекта «Инициирование» могут быть следующие типы проектов ...

1. проектная инициатива
2. новый проект
3. реализуемый проект

4. Проект следует принимать при ...

1. $PI > 1$
2. $PI < 1$
3. $PI = 1$

5. Установите соответствие

микропроект

форма представления индивидуальной инициативы, получившей признание окружающих

малые проекты

невелики по масштабу, просты и ограничены объемами

мегапроекты

целевые программы, содержащие множество взаимосвязанных проектов, объединенных общей целью, выделенными ресурсами, отпущенным временем

6. Рассчитайте учетную норму рентабельности, если известно, что проект реализуется 5 лет, при этом суммарная чистая прибыль составит 60 млн руб., а сумма инвестиций – 10 млн руб. и ликвидационная стоимость – 1 млн руб.

Ответ: 267 %

7. Определите индекс рентабельности, если известно, что сумма инвестиций составляет 1 млн руб., а денежные потоки распределяются следующим образом: в первый год реализации – 1 млн руб.; во второй – 1,5 млн руб.; в третий – 2 млн руб. Норма дисконта составляет 15 %.

Ответ: 4,32

8. Определите чистый дисконтированный доход при условии, что общая сумма инвестиций составляет 5,5 млн, а суммарный дисконтированный денежный поток 10,3 млн руб.

Ответ: 4,8

9. Установите соответствие

по договору на выполнение НИР

исполнитель обязуется провести обусловленные техническим заданием заказчика научные исследования

договору на выполнение ОКР

исполнитель обязуется разработать образец нового изделия, конструкторскую документацию на него или новую технологию

10. Проект – это временное предприятие, предназначенное для создания уникальных продуктов, услуг или результатов

1. верно

2. неверно

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки знаний студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачёта и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ (4 курс)

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	max 10 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении –10 баллов)

Выполнение практических работ	маx-30 балла	Предусмотрено 6 практических работ, за каждую из которых можно получить до 5-и баллов.
Участие в дискуссиях	маx 20 баллов	Дискуссии проводятся на семинарских занятиях (всего 2 занятия), за каждую из которых предусмотрено до 10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)	40 баллов	

Таблица распределения баллов по видам работ (5 курс)

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	маx 10 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении –10 баллов)
Выполнение практических работ	маx-20 балла	Предусмотрено 1 практическая работа, за каждую из которых можно получить до 20-и баллов.
Участие в дискуссиях	маx 30 баллов	Дискуссии проводятся на семинарских занятиях (всего 2 занятия), за каждую из которых предусмотрено до 15-и баллов
Промежуточная аттестация (зачет)	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования**
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Системный анализ в сервисе рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	8 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итог о	
Вид занятий						
Лекции						
Практические						
Итого ауд.						
Контактная работа						
Сам. работа						

Часы на контроль						
Итого						

Программу составил(и):

кандидат экономических наук, доцент, Генералов Иван Георгиевич

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент, Смирнов Николай Александрович

Рабочая программа дисциплины

Системный анализ в сервисе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: сформировать у студентов способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> - научить анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать и предлагать возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; - экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1 .1	Экономика и предпринимательство
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ							
УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач							
УК-1. .1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие							
УК-1. .2: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи							
УК-1. .3: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки							
ОПК-5.: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности							
ОПК-5..1: Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.							
ОПК-5..2: Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.							
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен							
<p>Знать: сущность системного подхода к анализу сложных объектов исследования; методы поиска, сбора и обработки информации; принципы научного познания</p> <p>производственные показатели; основные методы принятия управленческих решений при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: формулировать исследовательские проблемы; использовать современные теоретические концепции и объяснительные модели при анализе информации; логически выстраивать последовательную содержательную аргументацию; рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; обосновывать выбор метода принятия управленческого решения</p> <p>Владеть: методами логического анализа различного рода рассуждений; навыками ведения дискуссии и полемики; основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией; навыками статистического анализа данных; навыками анализа производственно-экономических показателей сервисной деятельности; навыками системного анализа в ходе осуществления профессиональной деятельности</p>							
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)	

	Раздел 1. Модуль 1. Основные положения теории систем и системного анализа					
1.1	Модульная единица 1. Основы теорисистем /Тема/	4	0			

1.2	Основы теории систем /Лек/	4	1	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.3	Научные направления, применяемые в области теории систем /Ср/	4	2 3	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.4	Модульная единица 2. Системный анализ и системный подход /Тема/	4	0			
1.5	Системный анализ и системный подход /Лек/	4	1	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.6	Основные методы системного анализа /Ср/	4	2 3	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	Модульная единица 3. Системы сервиса /Тема/	4	0			
1.8	Системы сервиса /Лек/	4	1	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.9	Системный анализ и системный подход к решению проблем. Системное мышление /Ср/	4	2 3	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Анализ и прогноз экономических показателей с применением эконометрических методов					
2.1	Модульная единица 4. Основы моделирования /Тема/	4	0			
2.2	Основы моделирования /Лек/	4	1	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	Модели-схемы процессов и систем сервиса /Ср/	4	2 3	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

2.4	Модульная единица 5. Парный регрессионный анализ /Тема/	4	0			
2.5	Парный регрессионный анализ /Лек/	4	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 1Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.6	Лабораторная работа № 1. Построение парной линейной модели регрессии методом наименьших квадратов /Пр/	4	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 1Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.7	Лабораторная работа № 2. Построение парной линейной модели регрессии с использованием инструмента «Регрессия» MS Excel /Пр/	4	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 1Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.8	Точечный и интервальный прогнозы по уравнению парной регрессии /Ср/	4	1 8	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 1Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

2.9	Модульная единица 6. Множественный регрессионный анализ /Тема/	4	0			
2.10	Множественный регрессионный анализ /Лек/	4	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 1Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.11	Лабораторная работа № 3. Множественный регрессионный анализ /Пр/	4	4	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 1Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.12	Производная функция Кобба-Дугласа /Ср/	4	1 8	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 1Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.13	Модульная единица 7. Анализ временных рядов /Тема/	5	0			
2.14	Анализ временных рядов /Лек/	5	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 1Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.15	Лабораторная работа № 4. Анализ временных рядов /Пр/	5	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 1Э1 Э2	Тестирование
2.16	Проблема ложной корреляции. Методы исключения тенденции: преобразование исходных данных, включение в модель фактора времени /Ср/	5	1 4	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Методы исследования операций и принятия решений					
3.1	Модульная единица 8. Основы сетевого планирования /Тема/	5	0			
3.2	Основы сетевого планирования /Лек/	5	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 2Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.3	Лабораторная работа № 5. Основы сетевого планирования /Пр/	5	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 2Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

3.4	Управление проектами на предприятии /Ср/	5	1 4	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.5	Модульная единица 9. Задача коммивояжера (построение кольцевых маршрутов) /Тема/	5	0			
3.6	Задача коммивояжера (построение кольцевых маршрутов) /Лек/	5	1	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.7	Лабораторная работа № 6. Построение кольцевых маршрутов /Пр/	5	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

3.8	Граф оптимального решения задачи от туристическом маршруте /Ср/	5	1 5	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.9	Модульная единица 10. Методы принятия управленческих решений /Тема/	5	0			
3.10	Методы принятия управленческих решений /Лек/	5	1	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 2Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.11	Лабораторная работа № 7. Методы принятия управленческих решений /Пр/	5	2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1Л2. 2Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.12	Метод аналитической иерархии /Ср/	5	1 5	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 4. Оптимизационные модели и методы решения задач организации и планирования производства					
4.1	Модульная единица 11. Графический метод решения задач линейного программирования /Тема/	5	0			
4.2	Построение линии целевой функции. Оптимальное решение /Ср/	5	2 2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.3	Модульная единица 12. Симплексный метод решения задач линейного программирования /Тема/	5	0			
4.4	Базис. Индексная строка. Корректировка плана /Ср/	5	2 4	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.5	Модульная единица 13. Транспортная задача линейного программирования /Тема/	5	0			

4.6	Модификации транспортных задач /Ср/	5	2 2	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.7	Зачёт с оценкой /Тема/	5	0			
4.8	Зачёт с оценкой /ЗачётСОц/	5	4	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ОПК- 5..1 ОПК -5..2		х

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1 .1	Афанасьева, О. В., Клавдиев, А. А., Колесниченко, С. В., Первухин, Д. А.	Основы системного анализа и управления: учебник	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский горный университет, 2017
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2 .1	Генералов И. Г., Суслов С. А.	Эконометрика: учебное пособие	Нижний Новгород: НГИЭУ, 2015
Л2 .2	Глебова, О. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2017
Л2 .3	Данелян, Т. Я.	Теория систем и системный анализ: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2011
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э 1	Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»		
Э 2	Научная электронная библиотека «Киберленинка»		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3 .1. 1	1. Текстовый редактор Microsoft Word,		
6.3 .1. 2	2. Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.		
6.3 .1. 3	3. Табличный редактор Microsoft Excel.		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3 .2. 1	Информационно-правовой портал «Гарант»		
6.3 .2. 2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.

17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-1

ОПК-5

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации**1.1 Вопросы к дифференцированному зачёту**

49. Приведите основные понятия системного анализа.
50. Классифицируйте основные системы.
51. Назовите критерии оценки эффективности работы системы.
52. Какие научные направления, применяемые в области теории систем Вы знаете?
53. Объясните сущность системного подхода.
54. Назовите основные принципы системного подхода.
55. Чем отличаются традиционный и системный подходы к управлению?
56. Охарактеризуйте системный подход в управлении.
57. Назовите и объясните основные методы системного анализа.
58. Что такое «система»?
59. Объясните взаимосвязь системы и внешней среды.
60. Поясните цели системы.
61. Обоснуйте применение системного анализа и системного подхода к решению проблем.
62. В чем заключается системное мышление?
63. Расскажите про методы моделирования.
64. Приведите особенности моделирования сервисной деятельности.
65. Как интерпретируются параметры уравнения регрессии?
66. Расскажите про проверку адекватности уравнения регрессии.
67. Как осуществляется отбор факторов при построении уравнения множественной регрессии?
68. Дайте характеристику спецификации модели.
69. Что такое «временной ряд»?
70. Расскажите про автокорреляцию уровней временного ряда.
71. Как выделяется тренд в случае нестационарного временного ряда?
72. Расскажите про критерий Дарбина-Уотсона.
73. Поясните методику моделирования проектов и модели их оптимизации?
74. Назовите основные понятия и определения теории сетевого планирования и управления.
75. Как осуществляется оптимизация сетевых моделей?
76. Приведите типовые модели оптимизации проектов.

77. Расскажите про управление проектами на предприятии.
78. Объясните применение метода ветвей и границ для решения задачи коммивояжера?
79. Расскажите про определение оптимального туристического маршрута.
80. Расскажите про граф оптимального решения задачи о туристическом маршруте.
81. Дайте характеристику процессу разработки и принятия управленческих решений.
82. Объясните сущность методов принятия управленческих решений.
83. Классифицируйте методы принятия управленческих решений.
84. Объясните метод «дерева решений».
85. Объясните метод аналитической иерархии.
86. Расскажите о применении графического метода в решении экономических задач.
87. Как записываются ограничения в виде уравнений в графическом методе решения задач линейного программирования?
88. Как находят уравнения ограниченной прямой в графическом методе решения задач линейного программирования?
89. Как осуществляется запись уравнений прямой в отрезках в графическом методе решения задач линейного программирования?
90. Как осуществляется построение линии целевой функции в графическом методе решения задач линейного программирования?
91. Дайте общую характеристику и приведите алгоритм симплексного метода решения задач линейного программирования.
92. Как осуществляется корректировка плана в симплексном методе решения задач линейного программирования?
93. Расскажите про базис и индексную строку в симплексном методе решения задач линейного программирования.
94. Что характеризует множитель Лагранжа?
95. Сформулируйте постановку условий транспортной задачи линейного программирования.
96. Назовите методы нахождения опорного плана.
97. Расскажите про методы нахождения оптимального решения.
98. Как осуществляется метод «северо-западного» угла?

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. Задача синтеза имеет следующий порядок рассмотрения от проблемы к структуре

1. ПРОБЛЕМЫ (p) → ЦЕЛИ (g) → ФУНКЦИИ (f) → СТРУКТУРА (s)

2. СТРУКТУРА (s) → ФУНКЦИИ (f) → ЦЕЛИ (g) → ПРОБЛЕМЫ (p)

2. Соотнесите способы описания системы

макроописание

с точки зрения присущих ей внешних, целостных свойств

микроописание

с точки зрения ее внутреннего строения и «вклада» ее компонентов в формирование целостных свойств системы

иерархическое описание

с точки зрения понимания данной системы как подсистемы более высокого уровня

3. Система, объединяющая родственные отрасли экономики, специализирующиеся на обслуживании путешествующих людей через специализированные предприятия – отели, рестораны, туристские агентства, национальные парки, парки культуры и отдыха и др. - это ...4. индустрия гостеприимства

5. индустрия развлечений

6. индустрия спорта

7. предприятие сферы сервиса

4. Совокупность взаимосвязанных систем называется ...1. комплексом

2. сектором

3. индустрией

4. отраслью

5. Соотнесите

Локальные изменения

предусматривают параллельное улучшение и обновление деятельности отдельных участков работы предприятия

Модульные изменения

предполагают осуществление нескольких комплексных, не связанных между собой нововведений

Системные изменения

предусматривают полную реконструкцию предприятия и затрагивают все компоненты его деятельности (цели, содержание, организацию)

6. Максимальное значение коэффициента детерминации R^2 равно ...

Ответ: 1

7. Парный коэффициент корреляции составил 0,966. Найдите долю дисперсии объясненной за счет уравнения регрессии ...

Ответ: 96,6 %

8. Системный подход – это такое направление методологии научного познания и практической деятельности, в основе которого лежит исследование любого объекта как сложной целостной социально-экономической системы1. верно

2. неверно

9. Характеристика системы, изменяющаяся во времени и пространстве называется ...1. состоянием системы

2. средой системы

3. признаком системы

4. эффективностью системы

10. Множественный коэффициент корреляции составил 0,8. Определите, какой процент дисперсии зависимой переменной у объясняется влиянием факторов x_1 и x_2

Ответ: 64 %

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

1. Исключение участия человека из конкретного производственного процесса является задачей

...

1. механизации
2. автоматизации
3. кибернетики
4. искусственного интеллекта

2. Прикладная теория систем основана на ...

1. прикладной математической статистике
2. методах исследований операций
3. теории игр
4. теории массового обслуживания

3. Соотнесите

Теория игр

анализирует рациональную конкуренцию двух или более противодействующих сил с целью достижения максимального выигрыша и минимального проигрыша

Теория решений

анализирует рациональные выборы внутри человеческих организаций на основе рассмотрения данной ситуации и ее возможных исходов

4. К преимуществам дивизионной структуры относят ...

1. Снижение нагрузки на верхний эшелон управления
2. Быструю реакцию на изменения, происходящие во внешней среде
3. Освобождение главного руководителя от детального анализа проблем
4. Высокие требования к руководителю

5. Гамильтоновым контуром называется путь, проходящий через все вершины графа, у которого начальная вершина совпадает с конечной.

1. верно
2. не верно

6. В кредитную организацию поступила заявка на получение краткосрочного (сроком на один год) кредита в сумме 20000 руб. под 13 % годовых. Статистические данные показывают, что вероятность невозврата средств составляет 4 %. Существует альтернативный вариант вложения денежных средств со стопроцентной гарантией возврата, но под 7 % годовых. Какой возможный максимальный доход?

Ответ: 1696

7. По целевому назначению модели можно делить на ...

1. теоретико-аналитические
2. прикладные
3. производственно-технологические
4. социально-экономические

8. Соотнесите этапы моделирования

1 этап	Построение модели
2 этап	Анализ и эксперименты на модели
3 этап	Перенос полученных знаний о модели на оригинал
4 этап	Практическая проверка полученных знаний и их использование

9. Основоположителем технологии является ...

1. А. А. Богданов
2. Л. фон Бергаланфи
3. Л. Заде
4. Дж. Клир

10. Сервисология – производственно-экономическая система, объединяющая ряд подразделений технологического и структурно-организационного характера и предназначенная для производства работ и предоставления услуг с целью получения максимально возможной прибыли.

1. верно
2. не верно

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки знаний студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачёта с оценкой. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ (4, 5 курс)

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	max 5 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении –5 баллов)
Выполнение лабораторных работ	max-35 балла	Предусмотрено 7 лабораторных работ, за каждую из которых можно получить до 5-и баллов.
Выполнение контрольной работы	max 20 баллов	
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено		Зачтено	
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования**
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО
 НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Инновации в сервисе

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий	уп	рп		
Лекции	10	10	10	10
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	196	196	196	196
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

Старший преподаватель, Чесухина Вера Николаевна

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО ПРК "Васильсурская слобода", Мочалина Светлана Валерьевна

Рабочая программа дисциплины

Инновации в сервисе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью освоения учебной дисциплины «Инновации в сервисе» является: формирование способности участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности. Задачи дисциплины (модуля): Задачи дисциплины: познакомить с современными инновационными технологиями, применяемыми в сервисной деятельности; научить применять их для создания конкурентоспособных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Сервисная деятельность
2.1.2	Менеджмент
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Методы маркетинговых исследований в сфере сервиса
2.2.2	Управление проектами

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности						
ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.						
ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.						
ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: экономико-статистический аппарат проведения экономических, социологических, статистических исследований в сфере сервиса Уметь: видеть необходимость нововведений Владеть: основами научных знаний о способах применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг при осуществлении сервисной деятельности						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1 «Теоретические основы инновационной деятельности»					
1.1	Основные этапы развития теории инновации /Тема/	5	0			
1.2	Основные этапы развития теории инноваций /Лек/	5	2	ПК-6.1	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
1.3	Роль предпринимателя в инновационных процессах. Предпринимательская деятельность в туристской сфере. /Ср/	5	20	ПК-6.3	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
1.4	Сущность и функции инновационной деятельности /Тема/	5	0			

1.5	Сущность и функции инновационной деятельности. /Пр/	5	2	ПК-6.1	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
1.6	Инновационные процессы. Жизненный цикл функции инновации. Источники инновационных возможностей. /Ср/	5	22	ПК-6.1 ПК-6.2	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.

1.7	Государственное регулирование инновационного развития /Тема/	5	0			
1.8	Государственное регулирование инновационного развития /Лек/	5	2	ПК-6.1	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
1.9	Регулирование инновационной деятельности в развитых странах. Система государственного регулирования инновационных процессов в Российской Федерации. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме. /Ср/	5	22	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во ча со в	Формируе мые компетен ции	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Планирование инновационной деятельности					
2.1	Стратегия планирования инновационной деятельности в туризме и сервисе. /Тема/	5	0			
2.2	Стратегия планирования инновационной деятельности в туризме и сервисе. /Лек/	5	2	ПК-6.1 ПК- 6.3	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
2.3	Изучение бизнес-плана инновационного проекта. Определение влияния концессионных соглашений на инновационные процессы в сфере туризма. /Ср/	5	22	ПК-6.1 ПК- 6.2	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
2.4	Управление инновациями /Тема/	5	0			
2.5	Управление инновационной деятельностью в компании /Лек/	5	2	ПК-6.1	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
2.6	Изучение инновационных целей компании и средств их достижения. Определение характерных черт, отличающих инновационную деятельность в туристской компании. /Ср/	5	22	ПК-6.1 ПК- 6.2	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
2.7	Инновация как интеллектуальный продукт /Тема/	5	0			
2.8	Интеллектуальная собственность в инновационных процессах /Пр/	5	2	ПК-6.1	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
2.9	Охрана и защита интеллектуальной собственности. /Ср/	5	22	ПК-6.1 ПК- 6.3	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
№ п/п	Раздел / тема	Семес тр	Ко л- во	Формируе мые компетен	Литерат ура	Примечание (оценочные средства)

			ча со в	ции		
	Раздел 3. Модуль 3. Инновации в сфере сервиса					
3.1	Правовое регулирование инноваций /Тема/	5	0			
3.2	Нормативно-правовое регулирование инноваций /Пр/	5	2	ПК-6.1	Л1.1Л2. 1 Э1	Вопросы к дифференцирова нно му зачету. Тестирование.

3.3	Законы, регулирующие права в области информации и применения новейших технологий. /Ср/	5	20	ПК-6.1 ПК-6.2	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
3.4	Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса и туризма. /Тема/	5	0			
3.5	Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса и туризма. /Лек/	5	2	ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
3.6	Глобальные распределительные системы /Ср/	5	20	ПК-6.1 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету
3.7	Инновационные процессы в сфере сервиса /Тема/	5	0			
3.8	Изучение влияния инновационных процессов на развитие туризма. Анализ глобальных распределительных систем. Анализ влияния глобализации экономики на развитие туристской деятельности. Изучение методов оценки роли туризма в экономике страны. /Ср/	5	26	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету. Тестирование.
3.9	Дифференцированный зачет /ЗачётСоц/	5	4	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы к дифференцированно му зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Мелихова М. И., Устюжина А. Ю., Алешкина Т. В., Шевкун А. В., Мелихова Ю. Ю., Леонтьева О. В., Нефедова А. С., Зражевская М. В.	Инновации в сервисе: монография	Чита: ЗабГУ, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Чулков, В. О., Комаров, Н. М., Сумзина, Л. В., Мохов, А. И., Мохова, Л. А., Новожинов, С. Г., Булыгин, А. А., Иванова, Н. В., Сафронов, В. М., Комаров, К. Н.	Инновации в сервисе. Использование инфографии: учебное пособие	Москва: СОЛОН-ПРЕСС, 2017

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Научная электронная библиотека
----	--------------------------------

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудиторы	Назначение	Оснащение
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест – 50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующей компетенции:

ПК 6. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета;
2. Комплект тестовых заданий по компетенции.

Для определения оценки сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Раскройте понятия «нововведение», «новация», «инновация», «изобретение», «научное открытие», «инновационный процесс» и «инновационная деятельность». Как взаимосвязаны данные категории?
2. Какие виды инноваций вы знаете? Приведите примеры инноваций различных видов.
3. Раскройте сущность и содержание инновационной деятельности организации. Какие этапы инновационного процесса вы знаете?
4. Расскажите, какие цели и задачи преследует процесс управления инновациями. Какие факторы инновационного процесса вы знаете?
5. Раскройте понятие «позиционирование инновации». Охарактеризуйте основные этапы жизненного цикла инновационного продукта.
6. Что такое «интеллектуальная собственность»? Какие основные формы защиты промышленной интеллектуальной собственности вы знаете?
7. Что такое «Государственная инновационная политика»? Назовите основные принципы инновационной политики государства.
8. Какие меры государственного регулирования инновационной деятельности в России вы знаете?
9. Расскажите о формах господдержки инновационной деятельности.
10. Раскройте понятие «инновационный проект». Назовите этапы создания и реализации инновационных проектов. Какие виды инновационных проектов вы знаете?
11. Какие методы отбора инновационных проектов вы знаете?
12. Расскажите принципы оценки привлекательности альтернативных вариантов инновационных проектов. Поясните, по каким критериям необходимо выполнить анализ экономических ресурсов инновационного предприятия.
13. Перечислите, какие категории персонала относятся к кадрам инновационного предприятия.
14. Какие методы нормирования труда применимы на инновационном предприятии?
15. Выделите особенности системы оплаты труда персонала инновационной организации. Какие методы стимулирования персонала вы знаете?
16. Назовите цели и задачи «стратегического управления» инновациями. Из каких этапов состоит процесс стратегического управления инновациями?
17. Раскройте понятие «стратегия инноваций», назовите виды стратегий предприятия.
18. Какие виды инновационных стратегий предприятия вы знаете? Расскажите о методах выбора инновационной стратегии.
19. Раскройте понятия «риск» и «неопределенность» в инновационной сфере.
20. Расскажите о классификации рисков по стадиям инновационного процесса: виды риска и факторы риска на каждом этапе.
21. Какие способы снижения риска в инновационной деятельности существуют?
22. Какие методы поиска новых идей вы знаете? Назовите сущность, принципы и основные характеристики метода.
23. Назовите основные формы и источники прямого финансирования инновационных проектов. Какие методы финансирования инновационных проектов вы знаете?
24. Назовите принципы и методы государственного участия в процессе финансирования инноваций.
25. Назовите принципы оценки эффективности инновационных проектов. Что такое внутренний и внешний эффект от инноваций? Какие показатели оценки экономического эффекта и эффективности инновационного проекта существуют?

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

**Комплект тестовых заданий
(по компетенции ПК 6)**

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа <https://disk.yandex.ru/d/19s2iuwmE2iX-A>)

1. Внедрение инноваций связано с получением различных видов полезного эффекта, в том числе:
 - A) научно-техническим, экономическим, социальным и экологическим;**
 - B) процесс-инновациями, продукт-инновациями, организационными инновациями;
 - C) социальным, рыночным и организационным;
 - D) биржевой и внебиржевой
 - E) виалентного, пациентного, эксплерентного
2. Когда был принят Закон «Об инновационной деятельности РФ»
 - A) 2001 год;
 - B) 2002 год;**
 - C) 1999 год;
 - D) 2003 год.
 - E) 2006 год
3. Дайте определение понятию Инновация это – **внедрённое или внедряемое новшество, обеспечивающее повышение эффективности процессов и (или) улучшение качества продукции, востребованное рынком. Вместе с тем, для своего внедрения инновация должна соответствовать актуальным социально-экономическим и культурным потребностям.**
4. Кто является автором теории инноватики:
 - A) Жан-Батист Сэй;
 - B) Н.Д. Кондратьев;
 - C) Й. Шумпетер;**
 - D) Дж. Кейнс.
 - E) К. Маркс
5. В современной теории инноватики различают следующие виды инновации:
 - A) Виолентные, пациентные, эксплерентные, коммутантные.
 - B) Научно исследовательские, технические;
 - C) Социальные, рыночные, организационные;
 - D) Продукт-инновации, процесс-инновации, организационные инновации;**
 - E) Инжиниринг, реинжиниринг
6. Установите соответствие высказываний авторов о инновациях:

1. <i>Й. Шумпетер</i>	А. Комбинациями факторов инновационного производства: создание нового продукта; использование новой технологии производства; использование новой организации производства; открытие новых рынков сбыта; открытие новых источников и видов ресурсов.
2. <i>Р.Фостер</i>	Б. Инновация- это результат эффективного управления.
	В. Комбинациями факторов инновационного производства связана с социальными, рыночными, организационными изменениями в обществе
	Г. <i>Инновация- это результат технологического разрыва</i>

7. Инновационный процесс начинается с следующего этапа:
 - A) Создание нового продукта;
 - B) опытно-конструкторские и экспериментальные разработки;
 - C) Исследования фундаментального и прикладного характера;**
 - D) коммерциализации;
 - E) модернизации.
8. Назовите, что такое инновационный потенциал предприятия- **Инновационный потенциал предприятия это экономические возможности, определяющие способности организации к эффективному вовлечению в хозяйственный оборот новых технологий**
9. Какой из ниже перечисленных методов, не является методом управления созданием и освоением инновации на различных этапах жизненного цикла продукции
 - A) Функционально-стоимостный анализ
 - B) Метод бенчмаркинга

- С) Метод QFD- перенесение потребностей потребителей на продукцию
 D) Метод FMEA — анализ потенциальных дефектов и учет их влияния при проектировании изделия.

Е) Интегральный метод

10. По принципу рыночной позиции фирмы можно выделить 4 основные стратегии поведения инновационных фирм.

- А) Пациентная, эксплерентная, стратегия диверсификации, имитационная стратегия;
 В) Стратегия интенсивного роста, стратегия равномерного развития, стратегия диверсификации, стратегия сокращения;

С) Виалентная, пациентная, эксплерентная и коммутантная;

D) Социальная, конкурентная, рыночная и организационная;

E) Параллельная, последовательная, интегральная

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	70	
Посещение занятий лекционного/семинарского типа	25	100*0,25=25 баллов
Активная работа на практическом занятии	34	до 1 б за каждое занятие (34*1)
Итоговое тестирование	11	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет <i>Теоретический вопрос 1 -30 баллов</i>	30	
Всего за курс	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования**
**«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО
 НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Физическая культура и спорт

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	2	2	2	2
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	60	60	60	60
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

старший преподаватель, Емельянов Станислав Сергеевич

Рецензент(ы):

Директор МАУ ДО ФОК "Волга", Гришианов Андрей Владимирович

Рабочая программа дисциплины

Физическая культура и спорт

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование способности поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности. <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> -познакомить со здоровье сберегающими технологиями для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности; -научить планировать свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; -научить соблюдать и пропагандировать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
2.2.2	Основы военной подготовки

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ							
УК-7.: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности							
УК-7..1: Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности							
УК-7..2: Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности							
УК-7..3: Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности							
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен							
Знать: Уметь: Владеть:							
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)	
	Раздел 1. Модуль 1 «Основы здорового образа жизни»						
1.1	Модульная единица 1. «Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов» /Тема/	1	0				
1.2	Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов /Лек/	1	2	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.2	вопросы к зачету	

1.3	Модульная единица 2. «Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями» /Тема/	1	0			
1.4	Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями /Ср/	1	1 0	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.2	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Модульная единица 3. "Спорт. Индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений" /Тема/	1	0			

1.6	Спорт. Индивидуальный выбор видовспорта или систем физических упражнений /Ср/	1	1 0	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.2	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Модульная единица 4. «Самоконтрользанимающихся физическими упражнениями и спортом» /Тема/	1	0			
1.8	Самоконтроль занимающихся физическими упражнениями и спор-том /Ср/	1	1 0	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.2	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2 «Легкая атлетика»					
2.1	Модульная единица 5. «Легкая атлетика» /Тема/	1	0			
2.2	Бег 100 м. Метание гранаты. Бег 2000 м(девушки) / 3000 м (юноши). Прыжок в длину с разбега. Прыжок в длину с места толчком двумя ногами /Пр/	1	2	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.3Л2.2	выполнение контрольных нормативов и упражнений
2.3	Модульная единица 6. "Гимнастика" /Тема/	1	0			
2.4	Общеразвивающие упражнения. Упражнения на брусьях, перекладине. Опорный прыжок через гимнастическо-го козла. Акробатика /Пр/	1	2	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.3	выполнение контрольных нормативов и упражнений
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3 «Гимнастика»					
3.1	Модульная единица 6. «Гимнастика» /Тема/	1	0			
3.2	Общеразвивающие упражнения. Упражнения на брусьях, перекладине. Опорный прыжок через гимнастическо-го козла. Акробатика /Пр/	1	2	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.3Л2.1 Л2.2	выполнение контрольных нормативов и упражнений
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 4. Модуль 4 «Лыжная подготовка»					
4.1	Модульная единица 7. «Лыжная подготовка» /Тема/	1	0			
4.2	Прохождение контрольной дистанции 3км (девушки) / 5 км (юноши) /Ср/	1	1 0	УК-7..1 УК- 7..2 УК- 7..3	Л1.5	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Сем естр	К ол - во ча со в	Формируе мые компетенц ии	Литера тура	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 5. Модуль 5 «Спортивные игры»					
5.1	Модульная единица 8. «Волейбол» /Тема/	1	0			
5.2	Правила игры в волейбол. Расстановка иг-роков. Судейство /Ср/	1	1 0	УК-7..1 УК- 7..2 УК- 7..3	Л1.4	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

5.3	Модульная единица 9. «Баскетбол» /Тема/	1	0			
5.4	Правила игры в баскетбол. Расстановка игроков. Судейство. /Ср/	1	10	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.1Л2.3 Л2.4	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
5.5	Дифференцированный зачет /ЗачётСОц/	1	4	УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Изосимова А. В., Чинкин С. С., Миндубаев А. М., Харисова Ч. А., Вахитов И. Х.	Методика преподавания баскетбола в ВУЗе: учебное пособие	Казань: КГАВМ им. Баумана, 2020
Л1.2	Королев А. С., Акулова Л. Н., Барышникова О. Г., Кочергин В. В., Мануковская Т. Е., Мудрая О. П., Махинин А. Н.	Физическая культура и спорт. Курс лекций: учебное пособие	Воронеж: ВГПУ, 2022
Л1.3	Вандышева О. Д., Вандышев В. И.	Физическая культура: практикум: уч. пос.	Челябинск: ЮУТУ, 2022
Л1.4	Фурманов А. Г., Акулич Л. И.	Волейбол: учебник	Минск: БГУФК, 2022
Л1.5	Жданкина Е. Ф., Добрынин И. М., Новаковский С. В.	Физическая культура. Лыжная подготовка: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

Л 2 . 1	Лутай С. В.	Физическая культура. Подготовка к выполнению нормативов: учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: СПбГУТим. М.А. Бонч-Бруевича, 2021
Л 2 . 2	Никишкин В. А., Бумарскова Н. Н., Крамской С. И., Барков А. Ю., Колотильщикова С. В., Лазарева Е. А., Гарник В. С., Амельченко И. А., Гурулева Т. Г., Попова В.	Физическая культура и спорт: учебник	Москва: МИСИ – МГСУ, 2021

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.3	Сидоров Д. Г., Погодин А. В., Щукин В. М.	Технические приемы владения мячом в баскетболе: учебно-методическое пособие	Нижний Новгород: ННГАСУ, 2022
Л2.4	Ермаков Н. А., Сидоров С. С.	Спортивные игры: организация соревнований и правила судейства (баскетбол, волейбол, гандбол, футбол, хоккей с мячом, настольный теннис): учебно-методическое пособие	Горно-Алтайск: ГАГУ, 2022

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
спортивный зал	спортивный зал	Ворота футбольные (2 шт.), гранаты 0,5 кг и 0,7 кг (6 шт.), конь гимнастический, лыжи (28 шт.), мат гимнастический (5 шт.), брусья гимнастические, мячи б/б (11 шт.), мячи для метания (4 шт.), мячи футбольные (5 шт.), сетка волейбольная, столы для игры в настольный теннис (3 шт.)
28	Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин	комплект мебели для учебного процесса, рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, доска классная, книжный шкаф
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест – 30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимся расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК – 7 – способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

3. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
4. Комплект тестовых заданий;

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

26. Дайте понятие определением физическая культура и спорт как социальные феномены.
27. Охарактеризуйте понятие физическая культура как часть общечеловеческой культуры.
28. Охарактеризуйте понятие спорт как явление культурной жизни.
29. Охарактеризуйте компоненты физической культуры.
30. Определите роль физической культуры в структуре профессиональной деятельности.
31. Какова роль физической культуры и спорта как средства сохранения и укрепления здоровья студентов, их физического и спортивного совершенствования.
32. Определите сущность гуманитарной значимости физической культуры.
33. Охарактеризуйте ценностные ориентации и отношение студентов к физической культуре и спорту.
34. Охарактеризуйте основы организации физического воспитания в вузе.
35. Дайте определение понятия «здоровье», и определите его содержание и критерии. Функциональное проявление здоровья в различных сферах жизнедеятельности.
36. Охарактеризуйте образ жизни студентов и его влияние на здоровье.
37. Охарактеризуйте здоровый образ жизни студента.
38. Определите факторы, влияющие на здоровье студентов.
39. Охарактеризуйте влияние окружающей среды на здоровье.
40. Охарактеризуйте направленность поведения человека на обеспечение собственного здоровья.
41. Охарактеризуйте процесс самооценки собственного здоровья.
42. Охарактеризуйте ценностные ориентации студентов на здоровый образ жизни и их отражение в жизнедеятельности.
43. Охарактеризуйте содержательные характеристики составляющих здорового образа жизни.
44. Какова роль работоспособности и ее влияние на нее различных факторов.
45. Охарактеризуйте особенности проведения учебных занятий по физическому воспитанию для повышения работоспособности студентов.
46. Охарактеризуйте процесс формирования мотивов и организация занятий физическими упражнениями.
47. Охарактеризуйте процесс планирования объема и интенсивности физических упражнений с учетом умственной учебной нагрузки.
48. Охарактеризуйте предварительный, текущий и итоговый учет тренировочной нагрузки.
49. Охарактеризуйте энергозатраты при физической нагрузке разной интенсивности.
50. Дайте определение понятия «спорт». Его принципиальные отличия от других видов занятий физическими упражнениями.
51. Охарактеризуйте массовый (общедоступный) спорт, его цели и задачи.
52. Охарактеризуйте национальные виды спорта. Студенческий спорт, его организационные особенности.
53. Определите сущность спорта в свободное время студентов. Разновидности занятий и их организационная основа.
54. Охарактеризуйте процесс выбора видов спорта для укрепления здоровья, коррекции недостатков физического развития и телосложения. Выбор видов спорта и упражнений для активного отдыха.
55. Охарактеризуйте возможности влияния избранного вида спорта (системы физических упражнений) на физическое развитие, функциональную подготовленность, психические качества и свойства личности.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий**2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции**

УК – 7 – способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

1. Физическая культура ориентирована на совершенствование...

- а) физических и психических качеств людей;
- б) техники двигательных действий;
- в) работоспособности человека;
- г) природных физических свойств человека.

2. Физическая подготовленность, приобретаемая в процессе физической подготовки к трудовой или иной деятельности, характеризуется...

- а) высокой устойчивостью к стрессовым ситуациям, воздействию неблагоприятных условий внешней среды и различным заболеваниям;
- б) уровнем работоспособности и запасом двигательных умений и навыков;
- в) хорошим развитием систем дыхания, кровообращения, достаточным запасом надежности, эффективности и экономичности;
- г) высокими результатами в учебной, трудовой и спортивной деятельности.

3. Величина нагрузки физических упражнений обусловлена...

- а) сочетанием объема и интенсивности двигательных действий;
- б) степенью преодолеваемых при их выполнении трудностей;
- в) утомлением, возникающим в результате их выполнения;

г) частотой сердечных сокращений.

4. Правильной можно считать осанку, если вы, стоя у стены, касаетесь ее...

- а) затылком, ягодицами, пятками;
- б) лопатками, ягодицами, пятками;
- в) затылком, спиной, пятками;
- г) затылком, лопатками, ягодицами, пятками.

5. Главной причиной нарушения осанки является...

- а) привычка к определенным позам;
- б) слабость мышц;
- в) отсутствие движений во время школьных уроков;
- г) ношение сумки, портфеля на одном плече.

6. Соблюдение режима дня способствует укреплению здоровья, потому что...

- а) обеспечивает ритмичность работы организма;
- б) позволяет правильно планировать дела в течение дня;
- в) распределение основных дел осуществляется более или менее стандартно в течение каждого дня;
- г) позволяет избегать неоправданных физических напряжений.

7. Под силой как физическим качеством понимается:

- а) способность поднимать тяжелые предметы;
- б) свойства человека, обеспечивающие возможность воздействовать на внешние силы за счет мышечных напряжений;
- в) комплекс физических свойств организма, позволяющий преодолевать внешнее сопротивление, либо противодействовать ему за счет мышечных напряжений.

8. Под быстротой как физическим качеством понимается:

- а) комплекс свойств человека, позволяющий передвигаться с большой скоростью;
- б) комплекс физических свойств человека, позволяющий быстро реагировать на сигналы и выполнять движения за кратчайший промежуток времени;
- в) способность человека быстро набирать скорость.

9. Выносливость человека не зависит от...

- а) функциональных возможностей систем энергообеспечения;
- б) быстроты двигательной реакции;
- в) настойчивости, выдержки, мужества, умения терпеть;
- г) силы мышц.

10. При воспитании выносливости применяют режимы нагрузки, которые

принято подразделять на оздоровительный, поддерживающий, развивающий и тренирующий. Какую частоту сердечных сокращений вызывает поддерживающий режим?

- а) 110—130 ударов в минуту;
- б) до 140 ударов в минуту;
- в) 140—160 ударов в минуту;
- г) до 160 ударов в минуту.

11. Наиболее эффективным упражнением развития выносливости служит:

- а) бег на короткие дистанции;
- б) бег на средние дистанции;
- в) бег на длинные дистанции.

12. При самостоятельных занятиях легкой атлетикой основным методом контроля физической нагрузки является:

- а) частота дыхания;
- б) частота сердечных сокращений;
- в) самочувствие.

13. Отсутствие разминки перед занятиями физической культурой, часто приводит к:

- а) экономии сил;
- б) улучшению спортивного результата;
- в) травмам.
- г) повышена температура тела.

14. Для воспитания быстроты используются:

- а) двигательные действия, выполняемые с максимальной скоростью;
- б) двигательные действия, выполняемые с максимальной амплитудой движений;
- в) двигательные действия, направленные на выполнение нагрузки длительное время;

15. Укажите, последовательность упражнений предпочтительную для утренней гигиенической гимнастики:

1. Упражнения, увеличивающие гибкость;
2. Упражнения на дыхание, расслабление и восстановление.
3. Упражнения для ног: выпады, приседания, подскоки.

4. Упражнения, активизирующие деятельность сердечнососудистой системы;

5. Упражнения, укрепляющие основные мышечные группы.

6. Упражнения, способствующие переходу организма в рабочее состояние.

7. Упражнения, укрепляющие мышцы брюшного пресса.

Ответы: а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; б) 2, 6, 7, 1, 4, 5, 3; в) 3, 5, 7, 1, 6, 2, 4; г) 6, 4, 5, 1, 7, 3, 2.

16. Что определяет техника безопасности:

а) комплекс мер направленных на обучения правилам поведения, правилам страховки и самостраховки, оказание доврачебной медицинской помощи;

б) правильное выполнение упражнений;

в) организацию и проведение учебных и внеурочных занятий в соответствии с гигиеническими требованиями.

17. Что такое адаптация:

а) процесс приспособления организма к меняющимся условиям среды;

б) чередование нагрузки и отдыха во время тренировочного процесса;

в) процесс восстановления.

18. Укажите нормальные показатели пульса здорового человека в покое:

а) 60 – 80 ударов в минуту;

б) 70 – 90 ударов в минуту;

в) 75 - 85 ударов в минуту;

г) 50 - 70 ударов в минуту.

19. Регулярное занятие физической культурой и спортом, правильное распределение активного и пассивного отдыха, это:

а) соблюдение распорядка;

б) оптимальный двигательный режим.

20. Система мероприятий позволяющая использовать естественные силы природы:

а) гигиена;

б) закаливание;

в) питание.

21. Правильное распределение основных физиологических потребностей в течение суток (сна, бодрствования, приема пищи) это:

а) режим дня;

б) соблюдение правил гигиены;

в) ритмическая деятельность.

22. Привычно правильное положение тела в покое и в движении, это:

а) осанка;

б) рост;

в) движение.

23. Совокупность процессов, которые обеспечивают поступление кислорода в организм, это:

а) питание;

б) дыхание;

в) зарядка.

24. Способность преодолевать внешнее сопротивление или противостоять ему за счет мышечных усилий это:

а) зарядка;

б) сила;

в) воля.

25. Способность длительное время выполнять заданную работу это:

а) упрямство;

б) стойкость;

в) выносливость.

26. Способность человека выполнять упражнения с большой амплитудой это:

а) гибкость;

б) растяжение;

в) стройность.

27. Способность быстро усваивать сложнокоординационные, точные движения и перестраивать свою деятельность в зависимости от условий это:

а) ловкость;

б) быстрота;

в) натиск.

28. Назовите основные физические качества человека:

а) скорость, быстрота, сила, гибкость;

б) выносливость, быстрота, сила, гибкость, ловкость;

в) выносливость, скорость, сила, гибкость, координация.

29. Назовите элементы здорового образа жизни:

- а) двигательный режим, закаливание, личная и общественная гигиена;
- б) рациональное питание, гигиена труда и отдыха, гармонизация психоэмоциональных отношений в коллективе;
- в) все перечисленное.

30. Укажите, что понимается под закаливанием:

- а) купание в холодной воде и хождение босиком;
- б) приспособление организма к воздействию внешней среды;
- в) сочетание воздушных и солнечных ванн с гимнастикой и подвижными играми.

31. Страховка при занятиях физической культурой, обеспечивает:

- а) безопасность занимающихся;
- б) лучшее выполнение упражнений;
- в) рациональное использование инвентаря.

32. Первая помощь при обморожении:

- а) растереть обмороженное место снегом;
- б) растереть обмороженное место мягкой тканью;
- в) приложить тепло к обмороженному месту.

33. Вид физической подготовки, который обеспечивает наибольший эффект, нацеленный на оздоровление:

- а) регулярные занятия оздоровительными физическими упражнениями на свежем воздухе;
- б) аэробика;
- в) альпинизм;
- г) велосипедный спорт.

34. Назовите вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития гибкости:

- а) акробатика;
- б) тяжелая атлетика;
- в) гребля;
- г) современное пятиборье.

35. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития силы:

- а) самбо;
- б) баскетбол;
- в) бокс;
- г) тяжелая атлетика.

36. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития скоростных способностей:

- а) борьба;
- б) бег на короткие дистанции;
- в) бег на средние дистанции;
- г) бадминтон.

37. Вид спорта, который обеспечивает наибольший эффект для развития координационных способностей:

- а) плавание;
- б) гимнастика;
- в) стрельба;
- г) лыжный спорт.

38. Здоровый образ жизни – это способ жизнедеятельности направленный на ...

- а) развитие физических качеств;
- б) поддержание высокой работоспособности;
- в) сохранение и улучшение здоровья;
- г) подготовку к профессиональной деятельности.

39. Величина нагрузки физических упражнений обусловлена:

- а) сочетанием объема и интенсивности двигательных действий;
- б) степенью преодолеваемых при их выполнении трудностей;
- в) утомлением, возникающим в результате их выполнения;
- г) частотой сердечных сокращений.

40. Правильное дыхание характеризуется:

- а) более продолжительным выдохом;
- б) более продолжительным вдохом;
- в) вдохом через нос и выдохом ртом;
- г) равной продолжительностью вдоха и выдоха.

41. Соблюдение режима дня способствует укреплению здоровья, потому что....

- а) обеспечивает ритмичность работы организма;
- б) позволяет правильно планировать дела в течение дня;
- в) позволяет избегать неоправданных физических движений.

42. Основные направления использования физической культуры способствуют формированию...

- а) базовой физической подготовленностью;
- б) профессионально прикладной физической подготовке.
- в) восстановлений функций организма после травм и заболеваний.
- г) всего вышеперечисленного.

43. Профилактика нарушений осанки осуществляется с помощью...

- а) скоростных упражнений;
- б) силовых упражнений;
- в) упражнений на гибкость;
- г) упражнений на выносливость.

44. Освоение двигательного действия следует начинать с ...

- а) формирования общего представления о двигательном действии;
- б) выполнения двигательного действия в упрощенной форме;
- в) устранения ошибок при выполнении подводящих упражнений.

45. Специфические прикладные функции физической культуры преимущественно проявляются в сфере:

- а) образования;
- б) организации досуга;
- в) спорта общедоступных достижений;
- г) производственной деятельности.

46. Укажите, чем характеризуется утомление:

- а) отказом от работы;
- б) временным снижением работоспособности организма;
- в) повышенной ЧСС.

47. Основными показателями физического развития человека являются:

- а) антропометрические характеристики человека;
- б) результаты прыжка в длину с места;
- в) результаты в челночном беге;
- г) уровень развития общей выносливости.

48. Для составления комплексов упражнений на увеличение мышечной массы тела рекомендуется:

- а) полностью проработать одну группу мышц и только за тем переходить к упражнениям на другую группу мышц.
- б) чередовать серию упражнений, включающую в работу разные мышечные группы.
- в) использовать упражнения с относительно небольшим отягощением и большим количеством повторений.
- г) планировать большое количество подходов и ограничивать количество повторений в одном подходе.

49. Для составления комплексов упражнений для снижения веса тела рекомендуется:

- а) полностью проработать одну группу мышц и только за тем переходить к упражнениям на другую группу мышц.
- б) локально воздействовать на отдельные группы мышц, находящиеся ближе всего к местам жирового отложения.
- в) использовать упражнения с небольшим отягощением и большим количеством повторений.
- г) планировать большое количество подходов и ограничивать количество повторений в одном подходе.

50. Укажите, последовательность упражнений предпочтительную для физкультурной минутки или паузы:

1. Упражнения на точность и координацию движений;
2. Упражнения на расслабление мышц туловища, рук, ног.
3. Упражнения на растягивание мышц туловища, рук, ног.
4. Упражнения в потягивание, для профилактики нарушения осанки.
5. Приседания, прыжки, бег переходящий в ходьбу.
6. Упражнения махового характера для различных групп мышц.
7. Дыхательные упражнения.

Ответы: а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; б) 2, 4, 6, 1, 3, 5, 7; в) 3,1, 4, 2, 6, 7, 5; г) 4, 3, 6, 5, 7, 2, 1.

Ключ

51. г	61. в	71. а	81. а
52. а	62. б	72. а	82. б
53. а	63. в	73. б	83. а
54. г	64. а	74. б	84. а
55. б	65. г	75. в	85. г
56. а	66. а	76. а	86. б
57. в	67. а	77. а	87. б
58. б	68. а	78. б	88. в
59. б	69. б	79. в	89. а
60. б	70. б	80. б	90. г

91. б

92. г

93. б

94. а

95. г

96. б

97. а

98. а

99. в

100. б

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

3. Комплект контрольных нормативов

№ п/п	Виды испытаний (тесты)	Кол-во баллов за выполнение норматива					
		Девушки			Юноши		
		0,15	0,25	0,3	0,15	0,25	0,3
1.	Бег на 100 м (сек.)	17.5	17.0	16.5	15.1	14.8	13.5
2.	Бег на 2 км (девушки) / 3 км (юноши) (мин., сек.)	11.35	11.15	10.30	14.00	13.30	12.30
3.	Подтягивание из виса лежа на низкой перекладине (девушки) / из виса на высокой перекладине (юноши) (кол-во раз)	10	15	20	9	10	13
	или сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (кол-во раз)	10	12	14	-	-	-
4.	Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (см)	+8	+11	+16	+6	+7	+13
5.	Прыжок в длину с разбега (см)	270	290	320	380	390	430
	или прыжок в длину с места толчком двумя ногами (см)	170	180	195	215	230	240
6.	Прыжок в высоту (см)	100	105	110	120	125	130
7.	Поднимание туловища из положения лежа на спине (кол-во раз за 1 мин.)	34	40	47	-	-	-
8.	Метание спортивного снаряда весом 500 г (девушки) / 700 г (юноши) (м)	14	17	21	33	35	37
9.	Бег на лыжах на 3 км (девушки) / 5 км (юноши) (мин., сек.)	20.20	19.30	18.00	26.30	25.30	23.3
10.	Передача мяча в парах (количество раз)	30	40	50	40	50	60
11.	Передача мяча над собой двумя руками сверху и снизу (количество раз)	15	18	22	20	25	30
12.	Нижняя прямая подача, верхняя прямая подача (5 попыток), количество попаданий в зону	2	3	4	3	4	5
13.	Ведение мяча 4*10 м (сек)	23	21	19	18	16	14
14.	Выполнение бросков со штрафной линии (10 попыток), количество раз	2	3	4	4	5	6

Критерии оценки:

Балльно-рейтинговая система	до 5 баллов	6-7 баллов	7-8 баллов	9-10 баллов
Уровень сформированности компетенции	не сформирована	начальный уровень	базовый уровень	продвинутый уровень

4. Комплект контрольных упражнений

13. Выполнение комплекса общеразвивающих упражнений
14. Выполнение комбинаций на брусках
15. Выполнение опорного прыжка через гимнастического козла (коня)
16. Выполнение элементов акробатики: кувырки вперед и назад, длинный кувырок
17. Выполнение элементов акробатики: переворот боком
18. Выполнение элементов акробатики: стойка на лопатках (девушки), стойка на голове и руках (юноши)
19. Выполнение строевых упражнений
20. Строевые упражнения на лыжах
21. Одновременные ходы на лыжах
22. Попеременные ходы на лыжах
23. Одиночное блокирование
24. Передача мяча двумя руками от груди и одной рукой от груди и одной рукой от плеча

Критерии оценки:

Балльно-рейтинговая система	до 5 баллов	6-7 баллов	7-8 баллов	9-10 баллов
Уровень сформированности компетенции	не сформирована	начальный уровень	базовый уровень	продвинутый уровень

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Мак колво баллов	Примечания
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70	
Работа на практических занятиях (32 СЗ)	64	до 0,5 баллов за работу на 1 практическом занятии
Тестирование	6	Итоговое тестирование по дисциплине
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ – дифференцированный зачет	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО

НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Основы российской государственности рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Учебный	Сервис
план		43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление		43.03.01 Сервис
Профиль		социально-культурный сервис
Форма обучения		заочная
Общая трудоемкость		2 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:		зачеты с оценкой 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	12	12	12	12
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	50	50	50	50
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

старший преподаватель, Герасимова Ирина Евгеньевна

Рецензент(ы):

старший преподаватель, Чесухина Вера Николаевна

Рабочая программа дисциплины

Основы российской государственности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	<p>Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины: формирование у студентов способности к восприятию межкультурного разнообразия обществ социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): Задачи дисциплины: научить обучающихся интерпретировать происходящие социальные явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах; учитывать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий.</p>
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы экскурсионной деятельности
2.2.2	Основы военной подготовки

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

УК-5.: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5..1: Интерпретирует происходящие социальные явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-5..2: Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения

Уметь: объяснять происходящие явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах; понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Владеть: навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; навыками взаимопонимания между представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Что такое Россия?					
1.1	Модульная единица 1. Что такое Россия? /Тема/	1	0			
1.2	Что такое Россия? /Лек/	1	2	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.3	Практическое занятие № 1. Многообразие России /Пр/	1	2	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.4	Евразийские цивилизации: перечень, специфика, историческая динамика /Ср/	1	10	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.5	Модульная единица 2. Российское государство-цивилизация /Тема/	1	0			
1.6	Российское государство-цивилизация /Лек/	1	2	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.7	Россия: национальное государство, государство-нация или государство-цивилизация? /Ср/	1	10	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 2. Модуль 2. Основы российской государственности					
2.1	Модульная единица 3. Российское мировоззрение и ценности российской цивилизации /Тема/	1	0			
2.2	Российское мировоззрение и ценности российской цивилизации /Лек/	1	2	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.3	Практическое занятие № 2. Ценностные вызовы современной политики /Пр/	1	2	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.4	Российское мировоззрение в региональной перспективе. /Ср/	1	10	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.5	Модульная единица 4. Политическое устройство России /Тема/	1	0			
2.6	Политическое устройство России /Лек/	1	2	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.7	Государственная политика в области политической социализации: ключевые проблемы и возможные решения. Ценностное начало в Основном законе: конституционное проектирование в современном мире /Ср/	1	10	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.8	Модульная единица 5. Вызовы будущего и развитие страны /Тема/	1	0			
2.9	Вызовы будущего и развитие страны /Лек/	1	4	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.10	Практическое занятие № 3. Сценарии развития российской цивилизации /Пр/	1	2	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.11	Стратегическое развитие России: возможности и сценарии. /Ср/	1	10	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.12	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	1	4	УК-5..1 УК-5..2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в приложении 1 к рабочей программе

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Истомина О. Б.	Основы российской государственности: учебно-методическое пособие	Иркутск: ИГУ, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Волков А. М., Лютягина Е. А.	Основы российской государственности. Политико-правовая система: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Дахин А. В., Мозгунова Е. А.	Основы российской государственности. Социальная система: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Великая история России
Э2	История РФ - федеральный исторический портал
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	1) Текстовый редактор Microsoft Word,
6.3.1.2	2) Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
8	"Конференц-зал"	Стулья офисные - 44, столы офисные – 8, интерактивная доска Panasonic, проектор Epson, карта Нижегородской области с подсветкой, бактерицидный рециркулятор
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка Tai Yun 1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест – 30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2к рабочей программе дисциплины».

Приложение 1.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

- 1 Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
- 2 Комплект тестовых заданий.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Расскажите характерные данные о России, её географии, ресурсах, экономике.
2. Охарактеризуйте население, культуру, религию и языки РФ
3. Охарактеризуйте современное положение российских регионов.
 4. Расскажите про ключевые испытания и победы России, отразившиеся в её современной истории.
 5. Расскажите про выдающихся персоналий («героях») РФ.
 6. Расскажите, что такое цивилизация? Какими они были и бывают?
 7. Расскажите про плюсы и минусы цивилизационного подхода.
 8. Охарактеризуйте Евразийские цивилизации: перечень, специфика, историческая динамика
 9. Охарактеризуйте особенности цивилизационного развития России: история многонационального (наднационального) характера общества, перехода от имперской организации к федеративной, межкультурного диалога за пределами России (и внутри неё)
 10. Россия: национальное государство, государство-нация или государство-цивилизация?
 11. Охарактеризуйте роль и миссию России в работах различных отечественных и зарубежных философов, историков, политиков, деятелей культуры
 12. Что такое мировоззрение?
 13. Охарактеризуйте мировоззренческую систему российской цивилизации.
 14. Охарактеризуйте ключевые мировоззренческие позиции и понятия, связанные с российской идентичностью, в историческом измерении и в контексте российского федерализма. Рассмотрите эти мировоззренческие позиции с точки зрения ключевых элементов общественно-политической жизни (мифы, ценности и убеждения, потребности и стратегии).
 15. Расскажите о значении коммуникационных практик и государственных решений в области мировоззрения (политика памяти, символическая политика и пр.)
 16. Расскажите о ценностных принципах российской цивилизации: единство многообразия, суверенитет (сила и доверие), согласие и сотрудничество, любовь и ответственность, созидание и развитие. Их отражение в актуальных социологических данных и политических исследованиях.
17. Охарактеризуйте «системную модель мировоззрения» («человек – семья – общество – государство – страна») и её репрезентации («символы – идеи и язык – нормы – ритуалы – институты»).
 18. Расскажите про основы конституционного строя России
 19. Охарактеризуйте особенности современного российского политического класса.
 20. Охарактеризуйте Государственную политику в области политической социализации: ключевые проблемы и возможные решения
 21. Расскажите про генеалогию ведущих политических институтов, их историю, причины и следствия их трансформации.
 22. Охарактеризуйте уровни организации власти в РФ.
 23. Расскажите про важнейшие Государственные проекты и их значение (ключевые отрасли, кадры, социальная сфера).
 24. Расскажите про техногенные риски, экологические вызовы и экономические шоки РФ
 25. Расскажите про суверенитет страны и его место в сценариях перспективного развития мира и российской цивилизации.
26. Расскажите про стабильность, миссию, ответственность и справедливость как ценностные ориентиры для развития и процветания России.
27. Расскажите про глобальные вызовы России
28. Расскажите про внутренние вызовы общественного развития
29. Охарактеризуйте ориентиры стратегического развития РФ
30. Расскажите про сценарии развития российской цивилизации.

Критерии оценки

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
3 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации, но допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
2 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
Менее 2х баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	Менее 18 баллов	18-23 баллов	24-27 баллов	28-30 баллов
Критерий оценки	Менее 2х баллов	2 балла	3 балла	4-5 баллов
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

2. Комплект тестовых заданий

Тестовые задания для оценки сформированности компетенции: УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах.

1. Беспрецедентная территориальная протяжённость России составляет:

- 1) 1 млн квадратных километров
- 2) 7 млн квадратных километров
- 3) 17 млн квадратных километров
- 4) 170 млн квадратных километров

2. По данным Росстата на 1 января 2023 года численность постоянного населения России составила около:

- 1) 46 миллионов человек
- 2) 106 миллионов человек
- 3) 146 миллионов человек
- 4) 200 миллионов человек

3. Более 80% пахотных земель России расположено в:

- 1) её европейской части
- 2) её азиатской части
- 3) на севере
- 4) на Дальнем Востоке

4. Глубочайшее пресное озеро на планете, хранящее почти пятую долю мировых запасов озёрной питьевой воды:

- 1) Байкал
- 2) Ладожское
- 3) Онежское
- 4) Ханка

5. Самая длинная в мире железная дорога:

- 1) Дальневосточная железная дорога
- 2) Транссибирская магистраль
- 3) Горьковская железная дорога
- 4) Байкало-Амурская магистраль

6. Статус республик в составе России определяется:

- 1) уставами;
- 2) инструкциями;
- 3) положениями;
- 4) Конституцией Российской Федерации и Конституцией республики.

7. Понимание истории как развития культурно-исторических общностей, каждая из которых характеризуется неповторимым набором культурных особенностей, - черта ...

1. Цивилизационного подхода
2. Формационного подхода
3. Стадиального подхода
4. Прогрессистского подхода
8. Установите соответствие авторов данных интерпретаций цивилизационного подхода

1. Маклюэн	А) Дикость-варварство-цивилизация
2. Морган	Б) Аграрная-индустриальная-постиндустриальная
3. Тоффлер	В) Устная - письменная – книжная - экранная
4) Спенсер	Г) Оседлость, земледелие и промышленность.
9. "Цивилизация - это закат культуры", - так утверждал...
 1. Карл Маркс
 2. Сэмюэл Хантингтон
 3. Николай Данилевский
 4. Льюис Генри Морган
 5. Освальд Шпенглер
10. На рубеже XIX–XX вв. английский географ Хэлфорд Джон Маккиндер начал публиковать свои труды, в которых описывал влияние географии на политические процессы и выдвинул термин «Хартленд». Что такое «Хартленд»?
 - 1) Северо-западная часть Евразии
 - 2) Северо-восточная часть Евразии
 - 3) Юго-западная часть Евразии
 - 4) Западная часть Евразии
11. Кто является автором концепции изоляционизма («Россия — остров»)?
 - 1) Н.Я. Данилевский
 - 2) В.Л. Цымбурский
 - 3) Ф.М. Достоевский
 - 4) Н.А. Бердяев
12. В __ году на всенародном референдуме была принята Конституция РФ.
13. Может ли такая глава Конституции Российской Федерации, как «Права и свободы человека и гражданина» быть пересмотрена Федеральным Собранием Российской Федерации?
14. Определите соответствие:

Факты значимые в конкретной ситуации	Относимость
Материалы получены в соответствии с установленной процедурой	Допустимость
Материалы несут правдивую информацию	Достоверность

15. В России для всех уровней государственной власти применяются _____ выборы

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	0 баллов	2-3 балла	4-5 баллов	6-7 баллов
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Приложение 2.**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация проходит в форме диф.зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам, предложенным в зачетных билетах. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации (очная, заочная)

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	3 балла	За все посещенные лекционные занятия-максимум 3 балла Всего 6 лекций.
Выполнение практических работ	максимум-30 баллов	За выполнение одного практического занятия 10 баллов (всего 3 практических работы)
Тестирование	7 баллов	Итоговое тестирование по дисциплине
Самостоятельная работа	30 баллов	Отчет о выполнении самостоятельной работы (конспект, тезисы)
Промежуточная аттестация (диф.зачет) <i>Теоретический вопрос № 1-15 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2- 15баллов</i>	30 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине «Основы российской государственности» определяется с помощью рейтинга:

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Оценка 2	Оценка 3	Оценка 4	Оценка 5
Сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования**
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Основы военной подготовки
 рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	"Технического обслуживания, организации перевозок и управления на транспорте"
Учебный план	
Направление	23.03.03_ЗФО_1 курс.plx 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
Профиль	Автомобили и автомобильное хозяйство
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	8	8	8	8
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	88	88	88	88
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кандидат сельскохозяйственных наук, доцент, Герасимов Евгений Юрьевич

Рецензент(ы):

Военный комиссар, Чекулаев Владимир Николаевич

Рабочая программа дисциплины

Основы военной подготовки

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 916)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

"Технического обслуживания, организации перевозок и управления на транспорте"

Протокол от 20.04.2023 г. № 9

Зав. кафедрой Евстифеев Дмитрий Викторович

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины - формирование способности создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): Задачи дисциплины: научиться анализировать и идентифицировать опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности; выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагать мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций. разъяснять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Безопасность жизнедеятельности
2.2.2	Охрана труда

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов						
УК-8.1: Анализирует и идентифицирует опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности						
УК-8.2: Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций						
УК-8.3: Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях						
УК-8.4: Готов к выполнению воинского долга и обязанности по защите своей Родины в соответствии с законодательством Российской Федерации						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: Задачи дисциплины: научиться анализировать и идентифицировать опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности; выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагать мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций. разъяснять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; законодательство Российской Федерации						
Уметь: анализировать и идентифицировать опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности. разъяснять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения;						
Владеть: целостной системой научных знаний об окружающем мире для создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Общевоинские уставы Вооруженных Сил Российской Федерации					
1.1	Модульная единица 1. Общевоинские уставы Вооруженных Сил Российской Федерации, их основные требования и содержание. /Тема/	1	0			

1.2	Общевоинские уставы Вооруженных Сил Российской Федерации, их основные требования и содержание. /Ср/	1	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.3	Воинские звания /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.4	Воинская вежливость и воинская дисциплина военнослужащих. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету.
1.5	Модульная единица 2. Внутренний порядок и суточный наряд. /Тема/	1	0			
1.6	Внутренний порядок и суточный наряд. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.7	Развод суточного наряда. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.8	Модульная единица 3. Общие положения Устава гарнизонной и караульной службы. /Тема/	1	0			
1.9	Общие положения Устава гарнизонной и караульной службы. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.10	Устав караульной службы /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Строевая подготовка					
2.1	Модульная единица 4. Строевые приемы и движение без оружия /Тема/	1	0			
2.2	Строевые приемы и движение без оружия /Лек/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.3	Практическое занятие № 1. Строевая подготовка /Пр/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Сдача нормативов
2.4	Управление подразделением в движении. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Огневая подготовка из стрелкового оружия					
3.1	Модульная единица 5. Основы, приемы и правила стрельбы из стрелкового оружия. /Тема/	1	0			
3.2	Основы, приемы и правила стрельбы из стрелкового оружия. /Лек/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
3.3	Требования безопасности при проведении занятий по огневой подготовке. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
3.4	Модульная единица 6. Назначение, боевые свойства, материальная часть и применение стрелкового оружия, ручных противотанковых гранатометов и ручных гранат. /Тема/	1	0			
3.5	Назначение, боевые свойства, материальная часть и применение стрелкового оружия, ручных противотанковых гранатометов и ручных гранат. /Лек/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
3.6	Практическое занятие № 2. Порядок сборки разборки АК-74 /Пр/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Сдача нормативов
3.7	Снаряжение магазинов и подготовка ручных гранат к боевому применению /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету

3.8	Модульная единица 7. Выполнение упражнений учебных стрельб из стрелкового оружия. /Тема/	1	0			
3.9	Выполнение упражнений учебных стрельб из стрелкового оружия. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
3.10	Меры безопасности при проведении стрельб /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 4. Основы тактики общевойсковых подразделений					
4.1	Модульная единица 8. Вооруженные Силы Российской Федерации их состав и задачи. Тактико-технические характеристики (ТТХ) основных образцов вооружения и техники ВС РФ. /Тема/	1	0			
4.2	Вооруженные Силы Российской Федерации их состав и задачи /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
4.3	Тактико-технические характеристики основных образцов вооружения и техники ВС РФ. /Ср/	1	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
4.4	Модульная единица 9. Основы общевойскового боя. /Тема/	1	0			
4.5	Основы общевойскового боя. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
4.6	Способы ведения современного общевойскового боя и средства вооруженной борьбы. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
4.7	Средства вооруженной борьбы. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
4.8	Модульная единица 10. Основы инженерного обеспечения /Тема/	1	0			
4.9	Основы инженерного обеспечения /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
4.10	Практическое занятие № 10. Полевые фортификационные сооружения: окоп, траншея, ход сообщения, укрытия, убежища. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
4.11	Инженерные заграждения и их характеристики /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
4.12	Модульная единица 11. Организация воинских частей и подразделений, вооружение, боевая техника вероятного противника /Тема/	1	0			
4.13	Организация воинских частей и подразделений, вооружение, боевая техника вероятного противника /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
4.14	Боевая техника вероятного противника. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 5. Модуль 5. Радиационная, химическая и биологическая защита					
5.1	Модульная единица 12. Ядерное, химическое, биологическое, зажигательное оружие. /Тема/	1	0			

5.2	Ядерное, химическое, биологическое, зажигательное оружие. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
5.3	Поражающие действия зажигательного оружия на личный состав, вооружение и военную технику, средства и способы защиты от него. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
5.4	Модульная единица 13. Радиационная, химическая и биологическая защита. /Тема/	1	0			
5.5	Радиационная, химическая и биологическая защита. /Лек/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
5.6	Практическое занятие № 3 Средства индивидуальной защиты и порядок их использования /Пр/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Сдача нормативов
5.7	Технические средства и приборы радиационной, химической и биологической защиты. /Ср/	1	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 6. Модуль 6. Военная топография					
6.1	Модульная единица 14. Местность как элемент боевой обстановки. Измерения и ориентирование на местности без карты, движение по азимутам. /Тема/	1	0			
6.2	Местность как элемент боевой обстановки. Измерения и ориентирование на местности без карты, движение по азимутам. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
6.3	Способы ориентирования на местности без карты /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
6.4	Движение по азимутам. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
6.5	Модульная единица 15. Топографические карты и их чтение, подготовка к работе. Определение координат объектов и целеуказания по карте /Тема/	1	0			
6.6	Топографические карты и их чтение, подготовка к работе. Определение координат объектов и целеуказания по карте /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
6.7	Целеуказание по карте. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 7. Модуль 7. Основы медицинского обеспечения					
7.1	Модульная единица 16. Медицинское обеспечение войск (сил), первая медицинская помощь при ранениях, травмах и особых случаях. /Тема/	1	0			
7.2	Медицинское обеспечение войск (сил), первая медицинская помощь при ранениях, травмах и особых случаях. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
7.3	Практическое занятие № 4. Первая помощь при ранениях и травмах. /Пр/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Сдача нормативов
7.4	Содержание мероприятия доврачебной помощи. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 8. Модуль 8. Военно-политическая подготовка					
8.1	Модульная единица 17. Россия в современном мире. Основные направления социально-экономического, политического и военно-технического развития страны. /Тема/	1	0			
8.2	Россия в современном мире. Основные направления социально-экономического, политического и военно-технического развития страны. /Ср/	1	6	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
8.3	Цели, задачи, направления и формы военно-политической работы в подразделении, требования руководящих документов. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 9. Модуль 9. Правовая подготовка					
9.1	Модульная единица 18. Военная доктрина Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации о прохождении военной службы. /Тема/	1	0			
9.2	Военная доктрина Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации о прохождении военной службы. /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
9.3	Обязанности граждан по воинскому учету. /Ср/	1	6	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
9.4	Подготовка к зачету /Ср/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4		Вопросы к зачету
9.5	Зачет /Зачёт/	1	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в приложении 1 к рабочей программе

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Денисенко С. Н., Смирнов А. Ю., Хрусталева А. М., Штеренберг И. Г.	Основы военной подготовки: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГТИ (ТУ), 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Рудкевич Е. Ю., Вершилов С. А.	Философия и военное дело: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Министерство обороны Российской Федерации.		
----	--	--	--

Э2	Военная доктрина Российской Федерации
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	1) Текстовый редактор Microsoft Word,
6.3.1.2	2) Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины»

Приложение 1.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК-8- Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

ОПК-7- способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

- 1 Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
- 2 Комплект тестовых заданий.
3. Комплект заданий для сдачи нормативов

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации**Зачетно-экзаменационный материал****Вопросы к зачету:**

1. Расскажите про Общевоинские уставы Вооруженных Сил Российской Федерации, их основные требования и содержание.
2. Расскажите про права и общие обязанности военнослужащих.
3. Расскажите про порядок отдачи и выполнение приказа.
4. Расскажите про воинскую вежливость и воинскую дисциплину военнослужащих
5. Расскажите про внутренний порядок и суточный наряд.
6. Расскажите про общие положения Устава гарнизонной и караульной службы.
7. Расскажите про строй, его элементы и виды
8. Расскажите про управление подразделением в движении.
9. Расскажите про основы, приемы и правила стрельбы из стрелкового оружия.
10. Расскажите про требования безопасности при обращении со стрелковым оружием.
11. Расскажите про требования безопасности при проведении занятий по огневой подготовке
12. Расскажите про назначение, боевые свойства, материальная часть и применение стрелкового оружия, ручных противотанковых гранатометов и ручных гранат
13. Расскажите про снаряжение магазинов и подготовка ручных гранат к боевому применению.
14. Расскажите про требования безопасности при организации и проведении стрельб из стрелкового оружия.
15. Расскажите про меры безопасности при проведении стрельб и проверка усвоения знаний и мер безопасности при обращении со стрелковым оружием.
16. Расскажите про Вооруженные Силы Российской Федерации их состав и задачи.
17. Расскажите про тактико-технические характеристики основных образцов вооружения и техники ВС РФ.
18. Расскажите про сущность современного общевойскового боя, его характеристики и виды.
19. Расскажите про организацию воинских частей и подразделений, вооружение, боевую технику вероятного противника.
20. Расскажите про поражающие факторы ядерного взрыва и их воздействие на организм человека, вооружение, технику и фортификационные сооружения.
21. Расскажите про отравляющие вещества (ОВ), их назначение, классификация и воздействие на организм человека.
22. Расскажите про биологическое оружие. Основные виды и поражающее действие. Средства применения, внешние признаки применения
23. Расскажите про цель, задачи и мероприятия РХБ защиты.
24. Расскажите про средства индивидуальной защиты и порядок их использования.
25. Расскажите про измерения и ориентирование на местности без карты, движение по азимутам.
26. Расскажите про геометрическую сущность, классификации и назначение топографических

карт.

27. Расскажите про медицинское обеспечение войск (сил)
28. Расскажите про первую медицинская помощь при ранениях, травмах и особых случаях.
29. Расскажите про основные направления социально-экономического, политического и военно-технического развития Российской Федерации.
30. Расскажите про военную доктрину Российской Федерации.

Критерии оценки

4-5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
3 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации, но допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
2 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
Менее 2х баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	Менее 18 баллов	18-23 баллов	24-27 баллов	28-30 баллов
Критерий оценки	Менее 2х баллов	2 балла	3 балла	4-5 баллов
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Нормативы по дисциплине «Основы военной подготовки»

Модульная единица 4. Строевые приемы и движение без оружия

Выполнение строевых приемов и слаженность команды в ходе сдачи нормативов оцениваются по 20 элементам (одиночная подготовка – 10, подготовка в составе команды – 10)

Элементы одиночной строевой подготовки (оценивается каждый из 2 участников, затем выводится средний балл за команду):

1. Внешний вид участника.
2. Строевая стойка.
3. Выход из строя.
4. Повороты на месте.
5. Движение строевым шагом.
6. Повороты в движении.
7. Выполнение воинского приветствия в движении.
8. Подход к начальнику и доклад о прибытии.
9. Возвращение в строй.
10. Действия командира.

Элементы строевой подготовки в составе команды:

1. Прибытие (убытие) команды, доклад командира
2. Ответы на приветствие (поздравление) команды.
3. Оценка внешнего вида команды в целом.
4. Выполнение команд отделением в одношереножном строю. Перестроение из одной в две шеренги и обратно.
5. Повороты на месте в двухшереножном строю.
6. Движение в колонну по два походным и строевым шагом.
7. Повороты в движении.
8. Прохождение маршем с выполнением воинского приветствия начальника.
9. Прохождение маршем с исполнением строевой песни.
10. Действия командира.

Порядок проведения зачета:

На исходном положении командир отделения командует: «Отделение, в одну шеренгу - Становись!», «Равняйся!», «Смирно!», «Напра-ВО (Нале-ВО)», «Шагом-МАРШ!». Выдвижение осуществляется в колонну по одному. Движение строевым шагом, с темпом 110-120 шагов в минуту. Размер шага – 70-80 см, высота подъема ноги 15-20 см.

С подходом отделения к судье зачета командир отделения подает команду: «Отделение – СТОЙ!», «Напра-ВО! (Нале-ВО)», «Заправиться».

Командир отделения выходит из строя и становится лицом в сторону фронта отделения. Затем командир отделения подает команду «Равняйся!», «Смирно!», равнение «На-ПРАВО!» («На-ЛЕВО!», «На-СРЕДИНУ!»).

Подав команду, командир отделения прикладывает руку к головному убору, делает поворот в сторону начальника, подходит строевым шагом к начальнику, проводящему смотр, останавливается перед ним в двух-трех шагах и докладывает.

После доклада командир команды делает левой (правой) ногой шаг в сторону с одновременным поворотом направо (налево) и, пропустив начальника вперед, следует за ним в одном-двух шагах сзади и с внешней стороны строя, не опуская руку от головного убора.

Модульная единица 6. Назначение, боевые свойства, материальная часть и применение стрелкового оружия, ручных противотанковых гранатометов и ручных гранат.

Неполная разборка/сборка автомата АК-74

Порядок неполной разборки автомата АК-74 1.

1. **Отделить магазин.** Удерживая автомат левой рукой за шейку приклада или цевье, правой рукой обхватить магазин; нажимая большим пальцем на защелку, подать нижнюю часть магазина вперед и отделить его и положить на стол.
2. **Произвести контрольный спуск.** Опустить переводчик вниз, отвести рукоятку затворной рамы назад, осмотреть патронник, отпустить рукоятку затворной рамы и спустить курок с боевого взвода.
3. **Вынуть пенал с принадлежностью.** Утопить пальцем правой руки крышку гнезда приклада так, чтобы пенал под действием пружины вышел из гнезда; раскрыть пенал и вынуть из него протирку, ершик, отвертку, выколотку и шпильку.
4. **Отделить шомпол.** Оттянуть конец шомпола от ствола так, чтобы его головка вышла из-под упора на основании мушки, и вытянуть шомпол вверх.
5. **Отделить крышку ствольной коробки.**левой рукой обхватить шейку (переднюю часть) приклада, большим пальцем этой руки нажать на выступ направляющего стержня возвратного механизма, правой рукой приподнять вверх заднюю часть крышки ствольной коробки и отделить крышку (повернуть до упора ограничителей угла поворота крышки в опорные площадки основания для крепления газовой трубки и крышки ствольной коробки).
6. **Отделить возвратный механизм.** Удерживая автомат левой рукой за шейку приклада, правой рукой подать вперед направляющий стержень возвратного механизма до выхода его пятки из продольного паза

ствольной коробки; приподнять задний конец направляющего стержня и извлечь возвратный механизм из канала затворной рамы.

7. **Отделить затворную раму с затвором.** Продолжая удерживать автомат левой рукой, правой рукой отвести затворную раму назад до отказа, приподнять ее вместе с затвором и отделить от ствольной коробки.

8. **Отделить затвор от затворной рамы.** Взять затворную раму в левую руку затвором кверху; правой рукой отвести затвор назад, повернуть его так, чтобы ведущий выступ затвора вышел из фигурного выреза затворной рамы, и вывести затвор вперед.

9. **Отделить газовую трубку со ствольной накладкой.** Удерживая автомат левой рукой, пальцами правой руки повернуть флажок-фиксатор замыкателя газовой трубки, повернуть замыкатель от себя до вертикального положения и снять газовую трубку с патрубком газовой камеры.

10. **К грубым ошибкам относится:** — отведение рукоятки затворной рамы назад при не отомкнутом магазине; — произведение контрольного спуска, если ствол направлен под углом менее 45 градусов от горизонтальной плоскости; — не произведен контрольный спуск с боевого взвода; — наличие после сборки автомата лишних деталей или потеря деталей автомата; — нарушение установленного порядка разборки автомата; — падение на пол или друг на друга деталей.

Порядок сборки автомата после неполной разборки АК-74

Исходное положение: детали автомата лежат на столе в том положении, в котором они оказались по окончании неполной разборки автомата.

1. Присоединить газовую трубку со ствольной накладкой.
2. Присоединить затвор к затворной раме.
3. Присоединить затворную раму с затвором к ствольной коробке.
4. Присоединить возвратный механизм.
5. Присоединить крышку ствольной коробки.
6. Спустить курок с боевого взвода и поставить на предохранитель.
7. Присоединить шомпол.
8. Вложить пенал в гнездо приклада.
9. Присоединить магазин к автомату.

Выполнив сборку, сделать шаг назад на исходное положение, оставляя автомат на столе.

К грубым ошибкам относится: — присоединение магазина до произведения контрольного спуска; — присоединение магазина к автомату, не поставленному на предохранитель; — произведение контрольного спуска, если ствол направлен под углом менее 45 градусов от горизонтальной плоскости; — отсутствие фиксации газовой трубки; — наличие после сборки автомата лишних деталей или потеря деталей автомата; — нарушение установленного порядка сборки автомата; — падение на пол или друг на друга деталей.

Снаряжение магазина автомата АК-74 боеприпасами:

Снаряжение магазина патронами производится в следующем порядке: — взять магазин в левую руку горловиной вверх и выпуклой стороной влево;

— в правую руку взять патроны пулями к мизинцу так, чтобы дно гильзы немного возвышалось над большим и указательным пальцами;

— удерживая магазин с небольшим наклоном влево, нажимом большого пальца вкладывать патроны по одному под загибы боковых стенок дном гильзы к задней стенке магазина.

По окончании снаряжения магазина сделать два шага назад.

К грубым ошибкам относится: — удары магазином по столу; — падение боеприпасов на пол.



Неполная разборка:		
13 сек.		Отлично
14 секунд		Хорошо
17 секунд		Удовлетворительно
Сборка после неполной разборки:		
23 секунды		Отлично
25 секунд		Хорошо
30 секунд		Удовлетворительно
Снаряжение магазина патронами:		
30 секунд		Отлично
35 секунд		Хорошо
40 секунд		Удовлетворительно

Модульная единица 7. Выполнение упражнений учебных стрельб из стрелкового оружия.

Учебные стрельбы проводятся в тире

Боеприпасы выдаются обучаемым поштучно или в снаряженных магазинах. При необходимости боеприпасы могут выдаваться раздатчиком боеприпасов в исходном положении. Обучаемые, получив боеприпасы, осматривают их, снаряжают патронами магазины, укладывают магазины, гранаты в сумки и под руководством старшего смены следуют в исходное положение.

По прибытии в исходное положение руководитель стрельбы на участке уточняет каждому стреляющему порядок выполнения упражнения (огневую позицию, место и положение для стрельбы, сектор стрельбы, направление движения, очередность стрельбы обучаемых и т.п.).

Убедившись в готовности обучающихся и участка к стрельбе, руководитель приказывает поднять на участковом пункте управления красный флаг и докладывает о готовности к стрельбе

По готовности всех участков к стрельбе руководитель стрельбы приказывает поднять на командном пункте красный флаг и дает распоряжение на подачу сигнала «Слушайте все».

По этому сигналу и по команде руководителя стрельбы «На указанные позиции – вперед» обучаемые занимают в соответствии с полученной задачей огневые позиции. Убедившись в готовности обучаемых на участках и в безопасности стрельбы, старший руководитель стрельбы дает распоряжение на подачу сигнала «Огонь».

После сигнала «Огонь» по команде руководителя стрельбы на участке «К бою» обучаемые изготавливаются к стрельбе и докладывают: «Такой-то к бою готов» – и по команде руководителя заряжают оружие.

После доклада о готовности к бою обучаемые наблюдают в указанном секторе обстрела, самостоятельно обнаруживают и поражают цели из положений для стрельбы, предусмотренных условиями упражнения.

По окончании выполнения упражнения обучаемые разряжают оружие, руководитель стрельбы на участке осматривает его, возвращает смену в исходное положение, дает распоряжение заменить на участковом пункте управления красный флаг белым и заслушивает доклад каждого обучаемого о его действиях при выполнении упражнения, о наблюдении за результатами стрельбы, расходе боеприпасов, неисправностях и задержках оружия.

Заслушав доклады обучаемых, и, сделав краткий разбор выполнения упражнения, руководитель стрельбы приказывает им сдать на пункт боепитания или раздатчику боеприпасов неизрасходованные боеприпасы. Затем докладывает старшему руководителю стрельбы об окончании стрельбы сменой.

После возвращения смены в исходное положение старший руководитель стрельбы дает распоряжение поднять на командном пункте белый флаг, подать сигнал «Отбой» и при необходимости осмотреть мишени.

Модульная единица 10. Основы инженерного обеспечения

Отрывка и маскировка одиночных окопов для стрельбы из автомата

Условия, порядок выполнения и методические указания по отработке норматива

Наименование норматива	Отрывка и маскировка одиночных окопов для стрельбы из автомата
Условия выполнения норматива	Обучаемые в составе подразделения ведут боевые действия. Место отрывки окопа указывается командиром (начальником). Отрывка окопа производится пехотной или саперной лопатой. Маскировка окопа производится подручными материалами.
Порядок выполнения норматива	Руководитель занятия подает команда «К отрывке окопа — ПРИСТУПИТЬ». Обучаемые, отрывают одиночный окоп для стрельбы лежа. Время выполнения норматива отсчитывается от подачи команды «К отрывке окопа — ПРИСТУПИТЬ» до доклада «Окоп к стрельбе готов».
Методические указания по отработке норматива	При закреплении достигнутых рубежей и для эффективного отражения контратаки противника, а также при остановках в ходе боя все солдаты обязаны окапываться, причем каждый солдат в первую очередь отрывает себе одиночный окоп для стрельбы лежа, используя пехотную лопату. Отрывка окопа производится скрытно, не поднимаясь, при этом каждый солдат ведет непрерывное наблюдение за противником в готовности к немедленному открытию огня. Необходимо знать, что от пули противника бруствер обеспечивает защиту солдата только в том случае, если его ширина будет 1-1,5 м, потому что пуля при стрельбе из пулемета с близкого расстояния пробивает слой песка или земли толщиной 70 см, а слой мягкой глины — 80 см.

Порядок выполнения норматива

Действия	Действия	Порядок
----------	----------	---------

руководителя

обучаемого

выполнения приема

1. При отрывке одиночного окопа для стрельбы лежа:

1. Подает команду, например: «К отрывке окопа для стрельбы лежа (с колена, стоя) — ПРИСТУПИТЬ». Включает секундомер. Контролирует порядок выполнения норматива. Фиксирует ошибки, снижающие оценку.
2. После доклада останавливает секундомер и фиксирует время выполнения норматива.

Скрытно, не поднимаясь, осуществляя непрерывное наблюдение за противником в готовности к немедленному открытию огня, лежа на выбранном (указанном) месте, обучаемый кладет оружие с права от себя на расстоянии вытянутой руки стволом к противнику. Отрывает выемку длиной 170 см, шириной 60 см, глубиной 30 см. Когда в передней части окопа будет достигнута глубина 30 см, он, отодвинувшись назад, продолжает отрывку выемки до требуемой длины, чтобы укрыть туловище и ноги. По окончании отрывки разравнивает и маскирует бруствер. Закончив отрывку окопа, докладывает, например: «Окоп к стрельбе готов».

Временные показатели и оценка за выполнение норматива:

Отлично-25 минут

Хорошо-30 минут

Удовлетворительно-35 минут

Модульная единица 13. Радиационная, химическая и биологическая защита.

Сдача нормативов по одеванию ОЗК

Содержание задания: сдача нормативов по одеванию ОЗК.

Выполнение задания:

- Студент кладет ОЗК на землю, оставляя на себе противогаз в походном положении.

- Достает чулки и перчатки из капюшона плаща.

- Надевает защитные чулки, застегивает хлястики, начиная с нижних и завязать обе тесьмы на пояском ремне.

- Надевает противогаз. Надевает перчатки.

- Надевает плащ в рукава, накидывает капюшон на голову и застегивает борта плаща, оставляя противогазовую сумку под плащом.

- Надевает петли рукавов на большие пальцы кистей рук поверх перчаток.

Выполнив норматив, подать установленный сигнал.

Модульная единица 16. Медицинское обеспечение войск (сил), первая медицинская помощь при ранениях, травмах и особых случаях.

Во время туристического похода в условиях леса участники видят на открытом участке местности четверых пострадавших, 3-ое находятся в сознании, один без сознания, проведенный осмотр показал наличие у одного из пострадавших венозное кровотечение из предплечья. Другой пострадавший имеет кровоточащую рану на лбу и закрытый перелом голени. Третий-открытый перелом лучевой кости. Оказать первую помощь пострадавшим и эвакуировать к дороге.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенции

Балльно-рейтинговая система	0 баллов	Менее 5 баллов	5-9 баллов	10-15 баллов
Критерий оценки	Сдача 1-2 нормативов	Сдача 3-4 нормативов	Сдача 5 нормативов	Сдача 6 нормативов
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Тест**Задание № 1. Общевоинские уставы:**

- А) Это официальные нормативно-правовые документы, регламентирующие несение службы в ВС, права и обязанности военнослужащих;
- Б) Это официальный нормативный документ об организации войск, походных и боевых порядков;
- В) Это свод правил по соблюдению моральных принципов военнослужащих;
- Г) Это свод правил по организации войск.

Задание № 2. Какой из государственных документов в ВС России обязывает служению верности и долга обороны нашего Отечества:

- А) Конституция РФ;
- Б) Военный билет;
- В) Военная присяга;
- Г) Кодекс Чести ВС РФ.

Задание № 3. С какого возраста, лица мужского пола, подлежат призыву на воинскую службу, где защита Отечества является долгом гражданина Российской Федерации:

- А) с 18 лет до 27 лет;
- Б) с 17 лет до 26 лет;
- В) с 19 лет до 28 лет;
- Г) с 18 лет до 23 лет.

Задание № 4. Назовите виды военной службы в Российской Федерации:

- А) по призыву, по контракту, альтернативная;
- Б) гражданская, по найму, договорная;
- В) частная, по соглашению сторон, пограничная;
- Г) сухопутная, военно-морская, военно-воздушная.

Задание № 5. Что обязывает воинская дисциплина каждого военнослужащего России:

- А) выполнять свой воинский долг умело и мужественно;
- Б) быть верным военной присяге, строго соблюдать Конституцию и законы Российской Федерации;
- В) стойко переносить трудности военной службы, не щадить своей жизни для выполнения воинского долга;
- Г) честно выполнять приказы командования.

Задание № 6. Что такое воинская дисциплина:

- А) Знать Дисциплинарный Устав Вооруженных сил РФ;
- Б) Установленный порядок поведения людей, отвечающий сложившимся в обществе нормам права и морали;
- В) Соблюдать ритуал Военной присяги;
- Г) Чётко соблюдать распорядок дня воинской части.

Задание № 7. Когда осуществляется первоначальная постановка на воинский учет граждан мужского пола:

- А) с 17 лет до 18 лет;
- Б) с 16 лет до 17 лет;
- В) при достижении возраста 18 лет;
- Г) в год достижения 17 лет (с января по март включительно).

Задание № 8. В каком случае на воинский учет становятся граждане РФ женского пола:

- А) Если обучаются в учебных заведениях, имеющих государственную аккредитацию;
- Б) Если имеют соответствующую строевую выправку и желание служить;
- В) Если имеют военно-учетную специальность;
- Г) Если отец или родной брат являются военнослужащими по контракту.

Задание № 9. Кто осуществляет воинский учет граждан в РФ?

- А) Военные комиссариаты районов и городов;
- Б) Органы государственной власти;
- В) Штабы воинских частей и гарнизонов;
- Г) Органы местного самоуправления.

Задание № 10. Воинская обязанность граждан РФ, это:

- А) Установленный законодательством РФ порядок службы по призыву в рядах Российской Армии;
- Б) Обязанность граждан своевременно являться по повестке в военный комиссариат и не допускать уклонения от службы в Армии;
- В) Обязанность проходить службу по призыву и состоять в запасе ВС;
- Г) Воинский учет, призыв и прохождение военной службы, пребывание в запасе, прохождение военных сборов.

Задание № 11. Для чего создаются ВС и устанавливается воинская обязанность граждан РФ?

- А) Для осуществления военных действий;
- Б) Для сохранения целостности и суверенитета РФ;
- В) Для обороны с применением средств вооруженной борьбы;
- Г) Для сохранения границ государства.

Задание № 12. Общее руководство Вооруженными силами РФ осуществляет:

- А) Министр обороны РФ;
- Б) Президент РФ;
- В) Генеральный штаб обороны РФ;
- Г) Совет безопасности РФ.

Задание № 13. Понятие «отсрочка» подразумевает:

- А) Освобождение от военной службы в армии;
- Б) Временное освобождение от призыва на военную службу;
- В) Признание негодным к военной службе;
- Г) Признание ограниченно годным к военной службе.

Задание № 14. Военно-врачебной комиссией призывник признан временно негодным по состоянию здоровья к прохождению военной службы, ему должны предоставить:

- А) Освобождение от военной службы;
- Б) Военный билет;
- В) Направление на альтернативную службу.
- Г) Отсрочку от призыва.

Задание № 15. В каком Уставе определены общие обязанности солдата (матроса) и командира отделения?

- А) В Дисциплинарном Уставе ВС РФ;
- Б) В Строевом Уставе ВС РФ;
- В) В Уставе внутренней службы;
- Г) В Уставе гарнизонной и караульной службы.

Задание № 16. Какие права и свободы имеют военнослужащие ВС РФ?

- А) Все общегражданские права и свободы, предусмотренные Конституцией Российской Федерации;
- Б) В период прохождения военной службы права и свободы на военнослужащих не распространяются;
- В) Общегражданские права и свободы, предусмотренные Конституцией РФ распространяются на военнослужащих, с ограничениями, связанными с особенностями военной службы;
- Г) Все права и свободы указанные в Уставах ВС РФ.

Задание № 17. Система политических, экономических, военных, социальных и правовых мер по обеспечению готовности государства к защите от вооруженного нападения, а также защите населения, территории и суверенитета РФ - это:

- А) Система пограничной службы;
- Б) Оборона;
- В) Мобилизация,
- Г) Национальная безопасность.

Задание № 18. Назовите основные задачи Вооруженных сил Российской Федерации:

- А) Обеспечение ядерного сдерживания в интересах предотвращения как ядерной, так и обычной крупномасштабной или региональной войны и осуществление миротворческой деятельности;
- Б) Обеспечение возможности захвата сопредельных территорий в национальных интересах страны;
- В) Обеспечение надежной защиты страны;
- Г) Предотвращение региональных военных конфликтов и мировой войны.

Задание № 19. С 1705 г. Пётр I увеличил численность русской армии за счёт комплектования:

- А) Артиллерийских полков;
- Б) Кавалерийских полков;
- В) Рекрутских полков;
- Г) Гвардейских полков.

Задание №20. Альтернативная гражданская служба — это особый вид трудовой деятельности ...

- А) регламентированный трудовым законодательством и к понятию воинской обязанности не имеет никакого отношения;
- Б) в форме добровольной, оплачиваемой по контракту работы в сфере культуры, искусства и народных промыслов, исключительно опытными специалистами в этой сфере деятельности;
- В) осуществляемой гражданами взамен военной службы по призыву;
- Г) по обеспечению безопасности государства.

ОТВЕТЫ:

1-а, 2-в, 3-а, 4-а, 5-б, 6-б, 7-г, 8-в, 9-а, 10-г.

11-в, 12-б, 13-б, 14-г, 15-в, 16-в, 17-б, 18-а, 19-в, 20-в

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	0 баллов менее 50%	5-6 баллов от 50- 70%	7-8 баллов от 71 до 80 %	9-10 баллов от 81 до 100 %
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Приложение 2.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация проходит в форме ЗАЧЕТА.

Способ проведения – собеседование по вопросам, предложенным в зачетных билетах. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации (очная, заочная)

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	10 баллов	Всего 4 лекции. За каждое посещение всех лекционных занятий -маx 10 баллов
Выполнение практических работ	маx-40 баллов	За выполнение одного практического занятия 10 баллов (всего 4 практических работ)
Тестирование	10 баллов	Итоговое тестирование по дисциплине
Сдача нормативов	10 баллов	Сдача всех нормативов по дисциплине (строевая подготовка, стрельба, сборка автомата и т.д.
Промежуточная аттестация (зачет) <i>Теоретический вопрос № 1-15 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2- 15баллов</i>	30 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине «Основы военной подготовки» определяется с помощью рейтинга:

Оценка	Не зачтено	ЗАЧТЕНО		
		51-70	71-85	86-100
Сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования**
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Психология и конфликтология

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
 Учебный план 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
 Направление 43.03.01 Сервис
 Профиль **социально-культурный сервис**
 Форма обучения **заочная**
 Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**
 Виды контроля на курсах: экзамены 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	8	8			8	8
Практические	4	4			4	4
Итого ауд.	12	12			12	12
Контактная работа	12	12			12	12
Сам. работа	96	96	99	99	195	195
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	108	108	108	108	216	216

Программу составил(и):

преподаватель, Котелкова Наталья Викторовна

Рецензент(ы):

Педагог-психолог, Кленкова Ксения Владимировна

Рабочая программа дисциплины

Психология и конфликтология

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: формирование у студентов способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): научить студентов определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе; учитывать особенности поведения и интересы других участников исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, с учетом этого строить продуктивное взаимодействие; использовать знания психологии для совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление человеческими ресурсами

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
УК-3.: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде						
УК-3..1: Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели						
УК-3..2: Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, с учетом этого строит продуктивное взаимодействие						
УК-3..3: осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; соблюдает нормы и установленные Правила командной работы; несет личную ответственность за результат						
ПК-3: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя						
ПК-3.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.						
ПК-3.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений						
ПК-3.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: понятие, виды, функции, стороны общения; структуру, виды конфликта; особенности конфликтов в различных сферах жизнедеятельности человека; способы анализа конфликтной ситуации в различных типах межличностных и социальных отношениях.						
Уметь: осуществлять эффективную коммуникацию, выстраивать стратегии взаимодействия, находить взаимопонимание в ситуациях профессионального общения; диагностировать структурные компоненты конфликта с целью выбора способа его разрешения; выбирать и реализовывать способы разрешения конфликтов в различных типах межличностных и социальных отношениях						
Владеть: способами преодоления коммуникативных барьеров; стратегиями поведения в различных ситуациях конфликтного взаимодействия; методами оценки и разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. «Введение в психологию и конфликтологию».					
1.1	Модульная единица 1. Предмет психологии и конфликтологии, ее задачи и методы /Тема/ /Тема/	1	0			

1.2	Предмет, объект психологии и конфликтологии. Классификация психических явлений. Отрасли психологии. Научные и прикладные задачи психологии. Место психологии в системе наук. Основные методы психологического исследования. Значение психологических знаний для профессиональной подготовки и деятельности специалиста в современных условиях. Методологические принципы психологии. Характеристика основных (наблюдение и эксперимент) и дополнительных (анкета, беседа, изучение продуктов деятельности, самонаблюдение и др.) исследовательских методов. /Лек/	1	2	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Характеристика основных и дополнительных исследовательских методов. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Модульная единица 2. Место психологии, конфликтологии в системе социальных наук. /Тема/ /Тема/	1	0			
1.5	Особенности развития конфликтологии в России. Основные положения конфликтологии Л. Козера, Зигмунд Фрейда др. учёных. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. «Основы общей психологии».					
2.1	Модульная единица 3. Психология познавательных процессов. /Тема/	1	0			

2.2	<p>Психика и сознание человека. Психика и организм. Зависимость психики от среды и строения органов. Развитие форм поведения живых организмов: раздражимость, тропизмы, чувствительность, основные формы поведения. Возникновение сознания человека в процессе трудовой деятельности. Сущность различий психики человека и животных. Структура психики. Сознание и бессознательное.</p> <p>Чувственные формы освоения действительности. Общая характеристика познавательных процессов. Формы и ступени познания. Классификация. Ощущений. Общие свойства ощущений. Развитие ощущений в процессе деятельности: адаптация, сенсбилизация, синестезия. Восприятие и его свойства. Восприятие времени. Нарушение восприятия. Внимание и его основные свойства: устойчивость, концентрация, распределение, переключаемость, объем. Отвлекаемость и ее физиологические основы. Виды внимания. Представления. Основные характеристики представлений: наглядность, фрагментарность, неустойчивость, непостоянство. Представление как результат обобщения образа.</p> <p>Рациональные формы освоения действительности. Виды памяти. Основные мнемические процессы. Произвольная и произвольная память. Опосредованное или непосредственное запоминание и воспроизведение. Кратковременная и долговременная память. Нарушения памяти. Рациональные способы запоминания. Мышление и его психологические характеристики. Мыслительные операции. Виды мышления. Рассудочно-эмпирическое мышление. Интуитивное и аналитическое мышление. Пространственное мышление. Воображение и его психологическая сущность.</p> <p>/Лек/</p>	1	2	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.3	<p>Мотивационные, познавательные, эмоциональные, волевые и психомоторные явления. /Ср/</p>	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.4	<p>Представления. Основные характеристики представлений: наглядность, фрагментарность, неустойчивость, непостоянство. /Ср/</p>	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.5	<p>Нарушения памяти. Рациональные способы запоминания. Пространственное мышление. /Ср/</p>	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

2.6	Модульная единица 4. Психология личности. /Тема/	1	0			
2.7	С/З № 1. Понятие личности, эмоции и чувства. (игра). /Пр/	1	2	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Основные теории личности в зарубежной психологии (З. Фрейд, К. Юнг, А. Адлер, К. Хорин, Э. Фромм, Э. Эриксон, К. Роджерс, А. Маслоу, В. Франкл) /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.9	Борьба мотивов и принятие решений, проблема выбора решения в неопределенной ситуации. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.10	Стресс: причины возникновения, методы предупреждения и борьбы. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.11	Модульная единица 5. «Социальная психология личности». /Тема/	1	0			
2.12	Социально-психологическое изучение личности в отечественной психологии. Деятельностная теория и возможности ее использования в социальной психологии. Социально-психологические проблемы личности с позиции психологии отношений. Структурно-динамический подход. Социализация личности и концепции социализации. Стадии социализации. Механизмы социализации. Теории социализации. Личность как система и совокупность ее социальных ролей. Понятие социальной роль, социальный статус. Рольевое поведение. Внутриличностные рольевые конфликты. /Лек/	1	2	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.13	Типология личности. Социальное поведение личности и его регуляция. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.14	Западные концепции социализации личности. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.15	Женская и мужская личность: различия. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.16	Модульная единица 6. «Психология общения». /Тема/	1	0			
2.17	С/З № 2. Общение и речь (дискуссия) /Пр/	1	2	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

2.18	<p>Виды, функции и структура общения. Понятие общения. Виды, функции общения. Стороны общения. Тактика общения. Техника общения.</p> <p>Коммуникативная сторона общения. Понятие коммуникации. Коммуникативная компетентность. Стратегии общения. Средства виды слушания (активный, пассивный слушатель). Эмпатическое слушание. Социальное восприятие: перцептивная сторона общения и взаимодействие людей: интерактивная сторона общения. Понятие социальная перцепция, трансакция, эмпатия, аттракция, рефлексия. Факторы мешающие правильно воспринимать и оценивать людей. Стереотипы. Ритуальное взаимодействие. Соревнование. Дружба, любовь. Межличностные отношения.</p> <p>Приемы расположения к себе. Способы установления контакта с людьми. Понятие о самопрезентации. Самопрезентация. Знаки внимания. Compliments. Похвала и поддержка. Социальные установки, механизмы психологического воздействия. Понятие социальных установок. Направленность личности. Механизмы психологического воздействия (внушения, убеждение, подражание).</p> <p>/Лек/</p>	1	2	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.19	Характеристики субъектов затрудненного и незатрудненного общения. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.20	Коммуникативные барьеры /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.21	Игра, манипуляция – тип взаимодействия между людьми. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.22	Прием «зеркало отношения». Прием «терпеливый слушатель». Прием «личная жизнь». /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.23	Изменение социальных установок. Функции социальных установок. /Ср/	1	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. «Психология групп и ее влияние на конфликты в группах».					
3.1	Модульная единица 7. «Социальная психология развития групп и межгруппового взаимодействия». /Тема/	2	0			

3.2	Уровни развития контактных групп по характеру и формам организации деятельности. /Ср/	2	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.3	Социальное беспокойство. Эффект социальной лени. Эффект синергии. Эффект группомыслия. Эффект «мы и они» /Ср/	2	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.4	Модель развития малой группы А. В. Петровского. /Ср/	2	8	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.5	Национальные интересы и ориентации. Проблема лидерства и руководства. /Ср/	2	8	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.6	Модульная единица 8.«Основные теоретические направления современной социальной психологии». /Тема/	2	0			
3.7	Основные теоретические направления современной социальной психологии /Ср/	2	8	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.8	Эдипов комплекс формирование уровня «Сверх-Я», (нарушение - синдром «Дон-Жуана», склонность к гомосексуализму, склонность к инцесту и др.) /Ср/	2	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.9	Гуманистическая психология сегодня /Ср/	2	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.10	Модульная единица 9.«Нарушения структуры личности и девиантное поведение». /Тема/	2	0			
3.11	Расстройства личности, неврозы. /Ср/	2	8	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.12	Психологическая помощь. /Ср/	2	8	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 4. «Конфликт и его сущность»					
4.1	Модульная единица 10.Понятие конфликта его структура, функции, виды. /Тема/	2	0			
4.2	Мотивационный конфликт и его преодоление как условие совершения волевого действия. /Ср/	2	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.3	Пути выхода из социальных конфликтов /Ср/	2	6	УК-3..1 УК-3..2 УК-3.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

4.4	Виды мотивационных конфликтов. /Ср/	2	8	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.5	Модульная единица 11.Управление конфликтами способ разрешения конфликта. /Тема/	2	0			
4.6	Уровни разрешения конфликтных ситуаций /Ср/	2	8	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.7	Основные роли третьей стороны в конфликте /Ср/	2	7	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.8	Экзамен /Экзамен/	2	9	УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Панферов В. Н., Румянцева П. В., Андропова М. С., Микляева А. В.	Общая психология. Основные психические явления: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Пайгунова Ю. В., Волчкова В. И.	Психология и конфликтология в сфере гостеприимства: учебно-методическое пособие для студентов высших учебных заведений	Казань: Поволжский ГУФКСиТ, 2021
Л2.2	Еромасова А. А.	Общая психология. Практикум для самостоятельной работы студента: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Леонов Н. И.	Психология делового общения: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	
Э2	

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.1.2	Windows XP Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
-------------	------------	-----------

25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Реализация в дисциплине «Психология и конфликтология» требований ФГОС ВО, образовательной программы ВО по направлению 43.03.01. Сервис осуществляется посредством формирования следующих компетенций:

УК-3 – способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

а также профессиональной компетенции (ПК):

ПК-3 - способность к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации (зачет)

Теоретические вопросы

1. Расскажите, что является предметом психологии как науки?
2. Раскройте место психологии, конфликтологии в системе социальных наук
3. Рассмотрите этапы становления психологии и конфликтологии как науки.
4. Раскройте суть, основных методов психологии (наблюдение, эксперимент, беседа, тест, анкета и др.).
5. Расскажите каковы основные функции и проявления психики?

6. В чем состоит отличие психических состояний и психических процессов?
7. Рассмотрите чувственные формы познания.
8. В чем заключается суть рациональных форм познания
9. Дайте определение – человек, личность, индивид, индивидуальность.
10. Раскройте понятия, что формирование личности представляет собой освоение социальных ролей.
11. Рассмотрите развитие, воспитание. Дайте характеристику потребностям и мотивам деятельности личности.
12. Самосознание личности. Самооценка и уровень притязаний. Как вы думаете сильная личность какая - она?
13. Какую роль в развитии личности играют индивидуальные свойства, образ жизни человека и совместная деятельность?
14. Раскройте понятие о темпераменте, характере, способностях человека. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента и какие у них существуют черты характера.
15. Дайте характеристику деятельности зависит ли она от темперамента.
16. В чем заключаются психосоциальные межполовые различия личности мужчин и женщин.
17. Понятие о личностной ответственности. Типы ответственности.
18. Проблемы формирования целостной личности
19. Дайте определения чувств и эмоций. Охарактеризуйте их сходство и различие.
20. Роль эмоций в управлении человеческим поведением

Критерии оценки зачета:

2 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1,5 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 10 баллов	10 -16 баллов	17-24 баллов	25-30 баллов
Критерии оценивания компетенций	Менее 1 балла	1балл	1,5 балла	2 балла
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

Теоретические вопросы

1. Расскажите об периодизации истории психологии, что из себя представляет предмет, задачи, методы психологии и конфликтологии.
2. Раскройте место психологии, конфликтологии в системе социальных наук
3. Охарактеризуйте структуру современной психологии и конфликтологии. Рассмотрите этапы становления психологии и конфликтологии как науки.
4. Раскройте суть, основных методов психологии (наблюдение, эксперимент, беседа, тест, анкета и др.).
5. Расскажите о психике и сознании человека, рассмотрите психические процессы, специфические психические состояния, функции психики и формы проявления психики. Проанализируйте различие психику животных и человека.
6. В чем различия между условными и безусловными рефlekсами, и их ролью в высшей нервной деятельности и регуляции поведения человека? Раскройте понятие о сознании и самосознании.
7. Рассмотрите чувственные формы познания (ощущение, восприятие, воображение, внимание)
8. В чем заключается суть рациональных форм познания (формы мышления – понятия, умозаключение, суждение, мыслительные операции – сравнение, обобщение, анализ, синтез, абстрагирование, конкретизация)
9. Охарактеризуйте социально-психологическое изучение личности в отечественной психологии и конфликтологии. Дайте определение – человек, личность, индивид, индивидуальность.
10. Раскройте понятия социализация личности и концепции социализации. Согласны ли вы, что формирование личности представляет собой освоение социальных ролей. Какие существуют внешние и внутренние регуляторы социального поведения.
11. Рассмотрите формирование личности, развитие, воспитание. Дайте характеристику потребностям и мотивам деятельности личности.
12. Самосознание личности. Самооценка и уровень притязаний. Как вы думаете сильная личность какая - она?
13. Согласны ли Вы с утверждениями:
 - «Если принимать детей такими, какие они есть, они учатся видеть в мире любовь»;
 - «Если дети получают признание, они учатся быть благородными и щедрыми».
 Справедлива ли пословица, дошедшая до нас из глубины веков, - «Яблоко от яблони не далеко падает?». Можно ли утверждать, что ребенок, родители которого были пьяницами, обязательно разделит их судьбу? Как Вы понимаете следующее высказывание: «Индивидом рождаются. Личностью становятся. Индивидуальность отстаивают» Ответы аргументируйте.
14. Раскройте понятие о темпераменте, характере, способностях человека. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента и какие у них существуют черты характера. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
15. Дайте характеристику деятельности, видам деятельности, и психологической структуре деятельности. Как зависит от темперамента индивидуальный стиль деятельности.
16. В чем заключаются психосоциальные межполовые различия личности мужчин и женщин. Сравните свойственный мужчинам и женщинам характер социальных взаимоотношений, а также их доминантность, агрессивность и сексуальность. Отражаются ли в гендерных различиях тенденции, продиктованные естественным отбором. Или эти различия порождены культурой.
17. Раскройте суть какие существуют виды эмоций и чувств. Чем чувства отличаются от эмоций и какие существуют формы переживания чувств.
18. Сформулируйте основные понятия об общении, его структуре, функции и виды. Перечислите существующие стороны общения. Проанализируйте влияние речи на общения и её основные виды и функции.
19. Рассмотрите межличностные отношения и их развитие. Какие существуют индивидуальные особенности личности, влияющие на формирование межличностных отношений.
20. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности? Какие факторы в поведении людей создают конфликтные ситуации?
21. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными в сфере работы с клиентом?
22. В чем суть коммуникативной стороны общения. Соотношение вербальных и невербальных средств общения. Конгруэнтность общения. Способы осознания и преодоления коммуникативных барьеров.

23. Какие существуют основные психологические условия эффективности коммуникативной стороны общения. Умение слушать. В чем сходство и различие рефлексивного и нерефлексивного слушания.
24. Что означает выражение «читать человека»? Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
25. Как формируется первое впечатление. Проанализируйте, что может мешать объективной оценке. Раскройте **перцептивный аспект общения – другой в моих глазах и «Я» глазами других**. Как происходит восприятие и понимание другого в длительном общении.
26. В чем заключается суть социальных установок, механизмов психологического воздействия. Охарактеризуйте какие основные характеристики социально-психологической среды и социальных групп вы знаете. Рассмотрите массовые процессы и взаимодействие людей в неорганизованных группах.
27. Проанализируйте различные стили руководства. Чем отличается руководство от лидерства? От чего зависит авторитет руководителя?
28. Рассмотрите общую характеристику и типы стихийных групп, какие существуют механизмы воздействия людей. Какое значение имеют социальные движения. В чем заключается сходство и различие участников толпы, массы и публики, и сходство и различие внушение, заражение, идентификации.
29. Дайте определение этнической группы: этнопсихологии. В чем отличие психологии нации от национального характера. Какие существуют национальные традиции (на примере: Нижегородской области).
30. Расскажите, что из себя представляет национальное самосознание и национальные предрассудки. Раскройте социально–психологическое влияние группы и людей друг на друга.
31. Рассмотрите историю становления бихевиоризма. Перечислите основные исследования, послужившие возникновению бихевиоризма как теоретического направления в социальной психологии.
32. Проанализируйте психоаналитическую интерпретацию социально-психологических феноменов. В чем состоят основные отличия сознательного и бессознательного?
33. Раскройте основную сущность и основные принципы гуманистической психологии и направления в психологии. Назовите представителей гуманистической психологии, за и против.
34. Согласны ли вы с таким предположением, что гуманистическая психология противопоставляет себя психоанализу и бихевиоризму, проанализируйте ваш ответ. Каковы особенности подхода к проблеме бессознательного в гуманистической психологии
35. Сформулируйте, что является психическим здоровьем личности и какие существуют психические нормы. Выделите и охарактеризуйте причины девиантного поведения. Какие существуют причины девиаций.
36. Дайте определение социально-психологический портрет алкоголика, существует ли психологическая коррекция.
37. Обоснуйте психологическую характеристику подросткового вандализма, за и против (на примере граффити). Назовите какие существуют профилактические мероприятия девиантного поведения человека.
38. Дайте определение *понятия конфликта его структура, функции*. Проанализируйте классификацию конфликтов по остроте противоречий (недовольство, разногласие, противодействие, спор, раздор, вражда, война);
39. Проанализируйте классификацию конфликтов на основе деятельности (управленческие, педагогические, производственные, экономические, этнонациональные, семейные, политические, военные), а так же и классификацию конфликтов по степени вовлечения людей (внутриличностные, межличностные, межгрупповые, межгосударственные);
40. Раскройте причины конфликтов в социально-трудовой сфере. Дайте общую характеристику внутриличностных, межличностных и групповых конфликтов.
41. Раскройте причину возникновения и источники внутриличностных, межличностных, «личность-группа» конфликтов и формы их проявления.
42. Какие существуют факторы, способы и механизмы предупреждения и разрешения внутриличностных и межличностных конфликтов.
43. Дайте характеристику способам урегулирования межличностных конфликтов. Какие существуют основные ошибки в сфере урегулирования и разрешения конфликтов.
44. Что из себя представляют теоретические подходы к объяснению причин межгрупповых

конфликтов. Какие существуют основные особенности межгрупповых конфликтов (конфликты «группа-группа»).

45. Раскройте технологию эффективного общения в конфликте. Какие существуют основные последствия групповых, внутриличностных, межгрупповых конфликтов.

46. Рассмотрите процесс управления конфликтами и метод разрешения конфликта. В чем вы видите причины, стадии и фазы развития конфликта.

47. Какие способы снижения агрессии в конфликте Вы считаете наиболее целесообразными? Раскройте стратегические и тактические методы управления конфликтами.

48. Назовите основные условия успешного разрешения конфликтов. Какие факторы разрешения конфликтов представляются Вам наиболее важными?

49. Что такое функциональный и дисфункциональный конфликт? Рассмотрите завершение конфликтов: критерии, формы, факторы.

50. Проанализируйте положительные и отрицательные стороны группового давления.

Когда стратегия «выиграть/проиграть» оправдана. Когда уход от конфликта может быть разумным шагом.

Критерии оценки экзамена

3 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
2 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
1 балл	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 1 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 10 баллов	10-16 баллов	17-24 баллов	25-30 баллов
Критерии оценивания компетенций	Менее 1 балла	1 балл	2 балла	3 балла
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Комплект тестовых заданий

Проверяется ПК-3: способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Итоговый тест за 2 семестр
по дисциплине «Психология и конфликтология»

1. Познавательная способность, определяющая готовность человека к решению задач, усвоению и использованию знаний и опыта, а также к разумному поведению в проблемных ситуациях – это:

- а) мышление;
- б) интеллект;
- в) эвристика.

2. Короткий, ветвящийся отросток, отходящий от тела нервной клетки, не покрытый миелиновой оболочкой называется:

- а) нейрон;
- б) аксон;
- в) дендрит;
- г) синапс.

3. Личность как субъект и объект общественных отношений, по мнению:

- а) А.Н. Леонтьева;
- б) С.Л. Рубинштейна;
- в) К.К. Платонова;
- г) А.Г. Ковалева.

4. Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна:

- а) сангвинику
- б) меланхолику
- в) холерику

5. Устойчивые индивидуальные особенности личности, которые складываются и проявляются в деятельности и общении – это:

- а) способности;
- б) задатки;
- в) характер.

6. Мысленное объединение предметов и явлений по их общим и существенным признакам известно как:

- а) анализ;
- б) синтез;
- в) обобщение.

7. Ощущения, возникающие при воздействии внешних стимулов на рецепторы, расположенные на поверхности тела, называются:

- а) экстерорецептивными;
- б) интерорецептивными;
- в) проприорецептивными.

8. Поведение личности обусловлено бессознательными биологическими влечениями или инстинктами, по мнению:

- а) Э. Торндайка;
- б) С. Холла;
- в) З. Фрейда;
- г) Э. Кречмера.

9. Как иначе называется восприятие человека человеком?

- а) рефлексия;
- б) аттракция;
- в) социальная перцепция.

10. Вид мышления, опирающегося на непосредственное восприятие предметов, реальное преобразование в процессе действий с предметами, называется ... мышлением:

- а) наглядно-действенным;
- б) наглядно-образным;
- в) словесно-логическим.

Ключ:

№ вопроса	Количество баллов	Правильный ответ
-----------	-------------------	------------------

1	1 балл	б
2	1 балл	в
3	1 балл	а
4	1 балл	б
5	1 балл	в
6	1 балл	в
7	1 балл	а
8	1 балл	в
9	1 балл	в
10	1 балл	а
Итого	10 баллов	

Связь бально-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Бально-рейтинговая система	до 4 баллов	5-6 баллов	7-8 баллов	9-10 баллов
Критерии оценивания компетенций	0,5 балла	1 балл	2 балла	3 балла
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

**Итоговый тест по теме «Конфликтология»
по дисциплине «Психология и конфликтология»**

1. Конфликт – это....
2. Фазы конфликта.
3. Конфликтогены – это:
 - а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
 - б) проявления конфликта;
 - в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
 - г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
 - д) поведенческие реакции личности в конфликте.
4. К основным структурным элементам конфликта относится:
 - а) этапы конфликта;
 - б) стороны конфликта;
 - в) фазы конфликта.
5. Содержание управления конфликтами включает:
 - а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
 - б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
 - в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
 - г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
 - д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.
6. По социальным последствиям конфликты бывают:
 - а) внутриличностные;
 - б) экономические;
 - в) деструктивные;
 - г) межгрупповые.
7. Конфликтная ситуация – это:
 - а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
 - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
 - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
 - г) причина конфликта.
8. Определите тип конфликтной личности по следующим характеристикам: неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению:
 - а) демонстративный;
 - б) ригидный;
 - в) неуправляемый;
 - г) сверхточный;
 - д) «бесконфликтный»..
9. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:
 - а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых конфликтов;
 - б) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне;
 - в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
 - г) не проявляет активности, уходит от острых конфликтов, отказывается от компромисса;
 - д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.
10. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте.

Ответы:

№ вопроса	Количество баллов	Правильный ответ
-----------	-------------------	------------------

1	2 балла	противоречие, переживаемое человеком как значимая психологическая проблема, требующая разрешения и вызывающая активность, направленную на её преодоление.
2	2 балла	1) начало 2) развитие 3) пик 4) затухание 5) прекращение 6) урегулирование
3	1 балл	а
4	1 балл	б
5	1 балл	а
6	1 балл	в
7	1 балл	б
8	1 балл	д
9	1 балл	б
10	3 балла	При анализе <u>конфликтов</u> на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от трех обстоятельств: 1) содержания <u>предмета конфликта</u> ; 2) ценности <u>межличностных отношений</u> ; 3) <u>индивидуально-психологических особенностей личности</u> .
Итого	14 баллов	

Критерии оценки

1 балл	от 84 до 100 %
0,75 баллов	73- 83%
0,5 балла	55- 72%
0 баллов	менее 55 %

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 3 баллов	4-6 баллов	7-11 баллов	12-14 баллов
Критерии оценивания компетенций	0,5 балла	1 балл	2 балла	3 балла
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов.

Промежуточная аттестация проходит в виде зачета (2 семестр) и экзамена(3 семестр).

Способ проведения – собеседование по вопросам, предложенным в зачетных и экзаменационных билетах.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания (2 семестр)
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	9 баллов	За каждое посещенное лекционное занятие - 1 балл Всего 9 занятий.
Выполнение практических работ	макс-45 баллов	За выполнение одного практического занятия - 5 баллов (всего 9 практических работ)
Решение ситуационных задач	макс-6 баллов	За выполнениеситуационных задач – 1 балл(всего 6задачи)
Тестирование	10 баллов	Итоговое тестирование по дисциплине за 2 семестр
Промежуточная аттестация (зачет) <i>Теоретический вопрос № 1-15 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2-15баллов</i>	30 баллов	

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания(3 семестр)
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	14 баллов	За каждое посещенное лекционное занятие -1 балл Всего 14 занятий.
Выполнение практических работ	макс-42 балла	За выполнение одного практического занятия 6 баллов (всего - 7 практических работ)
Тестирование	14 баллов	Итоговое тестирование по теме «Конфликтология»
Промежуточная аттестация (экзамен) <i>Теоретический вопрос № 1-10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2-10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 3-10 баллов</i>	30 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине «Психология и конфликтология» определяется с помощью рейтинга:

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено		Зачтено	
Сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Человек и его потребности
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Учебный план **Сервис**

Направление 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
 43.03.01 Сервис

Профиль **социально-культурный сервис**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Виды контроля на курсах: экзамены 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	159	159	159	159
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

Доцент, кандидат педагогических наук, доцент, Ильичева Елена Владимировна

Рецензент(ы):

старший преподаватель каф. "Сервис", директор МБУ ДО ДООЦ "Волжский берег", Назарова Марина Александровна

Рабочая программа дисциплины

Человек и его потребности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	<p>Цель освоения дисциплины: Формирование у студентов способности анализировать человеческую деятельность на основе теории потребностей при разработки качественных услуг, системы клиентских отношений.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучить потребности человека и теории их формирования; - изучить теории межличностного общения; - изучить теоретические основы системы клиентских отношений; - овладеть целостной системой научных знаний о принципах построения системы клиентских отношений.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Сервисная деятельность
2.2.2	Исследовательская практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-3: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-3.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.

ПК-3.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений

ПК-3.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: Теории формирования потребностей и межличностного общения;
теоретические основы системы клиентских отношений

Уметь: Определять этапы в разработке системы клиентских отношений

Владеть: Основами научных знаний о принципах построения системы клиентских отношений

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Сущность человеческих потребностей					
1.1	МЕ 1. Человеческие потребности /Тема/	1	0			
1.2	Природа человека и его сущность /Лек/	1	2	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1Э1	вопросы к экзамену
1.3	Пирамида потребностей А. Маслоу /Лек/	1	1	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1Э1	вопросы к экзамену, тест
1.4	№ 1. Пирамида потребностей А. Маслоу /Пр/	1	1	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1Э1	вопросы к экзамену, тест
1.5	№ 2. Потребность в уважении (тренинг) /Пр/	1	2	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1Э1	вопросы к экзамену
1.6	Подготовить ответ «Пирамида потребностей А. Маслоу» /Ср/	1	2	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1Э1	вопросы к экзамену, тест
1.7	Выучить 3 способа повышения самоуважения и текст /Ср/	1	5	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1Э1	вопросы к экзамену
1.8	Подготовить ответы на экзаменационные вопросы /Ср/	1	71	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1Э1	вопросы к экзамену
1.9	МЕ 2. Теории формирования потребностей /Тема/	1	0			

1.10	Теории формирования потребностей /Лек/	1	1	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1	вопросы к экзамену
1.11	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей (работа в группах) /Пр/	1	1	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1	вопросы к экзамену
1.12	Подготовиться к проверочной работе /Ср/	1	3	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1	вопросы к экзамену
1.13	Подготовить ответы на экзаменационные вопросы /Ср/	1	23	ПК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1	вопросы к экзамену
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Основы клиентского сервиса					
2.1	МЕ 3. Клиентские отношения /Тема/	1	0			
2.2	Клиентские отношения /Лек/	1	1	ПК-3.2	Л1.1 Э1	вопросы к экзамену, тест
2.3	Лояльность клиента /Пр/	1	1	ПК-3.2	Л1.1 Э1	вопросы и практические задания к экзамену, тест
2.4	Выполнить примерные экзаменационные задания /Ср/	1	3	ПК-3.2	Л1.1 Э1	вопросы и практические задания к экзамену, тест
2.5	Подготовиться к экзаменационным заданиям и вопросам /Ср/	1	24	ПК-3.2	Л1.1 Э1	вопросы и практические задания к экзамену, тест
2.6	МЕ 4. Управление отношениями с клиентами /Тема/	1	0			
2.7	Управление отношениями с клиентами /Лек/	1	1	ПК-3.2	Л1.1 Э1	вопросы к экзамену, тест
2.8	Разработка системы клиентских отношений /Пр/	1	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Э1	вопросы к экзамену, тест
2.9	Подготовиться к тесту /Ср/	1	3	ПК-3.2	Л1.1 Э1	вопросы к экзамену, тест
2.10	Подготовить ответы на экзаменационные вопросы /Ср/	1	25	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Э1	вопросы к экзамену, тест
2.11	Промежуточная аттестация /Тема/	1	0			
2.12	экзамен /Экзамен/	1	9	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1	теоретический вопросы, практическое задание

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Мальшина, Н. А.	Человек и его потребности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Михайлова Е. Е.	Методические рекомендации к организации проектной деятельности в рамках курса «Человек и его потребности»: методическое пособие	Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2014
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Пайгунова Ю. В.	Человек и его потребности: практикум для студентов высших учебных заведений	Казань: Поволжская ГАФКСиТ, 2017
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Большая он-лайн библиотека		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в **Приложении 2 к рабочей программе дисциплины**

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий;

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации (экзамен)*Теоретические вопросы*

1. Охарактеризуйте природу человека и его сущность.
2. Охарактеризуйте пирамиду потребностей А. Маслоу.
3. Охарактеризуйте базовые потребности: физиологические и в безопасности.
4. Охарактеризуйте потребность в принадлежности и любви.
5. Охарактеризуйте потребность в уважении.
6. Охарактеризуйте высшие потребности.
7. Охарактеризуйте понятия «мотив, мотивация, мотивирование»
8. Охарактеризуйте теорию мотивации потребностей Маслоу
9. Охарактеризуйте механизмы межличностных отношений.
10. Проанализируйте межличностное общение как условие бытия человека
11. Охарактеризуйте потребность в общении. Общение как фактор социализации
12. Охарактеризуйте виды общения. Потребность в обособлении.
13. Проанализируйте регулятивную роль культуры.
14. Охарактеризуйте потребность в религии. Роль религии в духовной жизни человека
15. Охарактеризуйте культуру человеческих отношений. Этикет. Хорошие манеры
16. Охарактеризуйте этнические потребности человека.
17. Охарактеризуйте потребность в самосовершенствовании физическом и интеллектуальном.
18. Охарактеризуйте негативные потребности. Демонстративное потребление.
19. Охарактеризуйте рекреационные потребности и способы их удовлетворения.
20. Назовите важнейшие потребительские ожидания от взаимодействия клиентов с услугами предприятия сервиса.
21. Охарактеризуйте шаги по расчету Индекса удовлетворенности клиентов.
22. Назовите составляющие успешного клиентского сервиса.
23. Перечислите фундаментальные принципы клиентоориентированности.
24. Охарактеризуйте технологии развития взаимоотношений с клиентами.
25. Охарактеризуйте внутреннюю и внешнюю клиентоориентированность организации.

Практические задания

Рассчитайте Индекс удовлетворенности клиентов по результатам их опроса клиентов:

<i>№ билета</i>	<i>промоутеры</i>	<i>нейтралы</i>	<i>критики</i>	<i>Испорченные бланки</i>
1	10	15	23	1
2	11	16	24	2
3	12	17	25	3
4	13	18	10	4
5	14	19	11	5
6	15	20	12	1
7	16	21	13	2
8	17	22	14	3
9	18	23	15	4
10	19	24	16	5
11	20	25	17	1
12	21	1	18	2

13	22	2	19	3
14	23	3	20	4
15	24	4	21	5
16	25	10	22	1
17	1	11	23	2
18	2	12	24	3
19	3	13	25	4
20	4	14	19	5
21	5	15	20	1
22	6	16	21	2
23	7	17	22	3
24	8	18	23	4
25	9	19	24	5

Критерии оценки ответа и задания на экзамене:

«отлично» 25-30 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, аргументации, критического восприятия информации. Задание выполнено полностью и без замечаний
«хорошо» 21-24 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в аргументации, критического восприятия информации. Задание выполнено, присутствуют небольшие недочеты
«удовлетворительно» 16-20 баллов	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. Выполнено 50 % задания, имеются серьезные замечания
«неудовлетворительно» до 15 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки критического восприятия информации. Задание выполнено менее, чем на 50 % или не выполнено

Комплект тестовых заданий

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=20715>))

Проверяется **ПК-3**: способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

В заданиях 1-6 необходимо выбрать один правильный ответ, в заданиях 7-10 надо дать краткий ответ.

1. *Какая группа потребностей является первичной, базовой в иерархии А. Маслоу?*

- а) в самовыражении, самоопределении;
- б) в общественном признании;
- в) в безопасности;
- г) физиологические;

2. Рассмотрите ситуацию в сфере гостеприимства: «Работники отдела приема в гостинице заняты оживленным интересным разговором об общих знакомых, с которыми совместно провели воскресный отдых. Входит вновь прибывший гость, но женщины не обращают на него внимания, продолжая свой разговор или с неохотой поворачиваются к клиенту, как бы осуждая его за то, что он помешал интересному разговору». Какие потребности клиента в данной ситуации не реализуются:

- а) в безопасности;
- б) в принадлежности и любви;
- в) в уважении;
- г) познавательные?

3. Знание поведения клиентов необходимо для:

- а) сегментации рынка;
- б) больше шансов увеличить прибыль и заработать лояльность;
- в) анализа рыночных возможностей;
- г) формирования корпоративной культуры.

4. Основными областями анализа покупательского поведения являются:

- а) исследование рынка;
- б) повышение качества сервиса;
- в) анализ потребностей и ожиданий;
- г) все вышеперечисленное.

5. Что является первым этапом изучения поведения клиентов:

- а) исследование рынка;
- б) выделение своей целевой аудитории;
- в) анализ потребностей и ожиданий;
- г) описание своих клиентов, опирающиеся на их потребности, неудовлетворённости и интересы.

6. Повышение клиентоориентированности положительно повлияет на компанию, потому что:

- а) выше шансы, что клиенты придут за продуктами именно к Вам;
- б) процесс продажи продукта значительно упрощается;
- в) клиент меньше думает о стоимости продукта;
- г) отток постоянных клиентов минимален;
- д) повышенное «сарафанное радио» от клиентов;
- е) все ответы правильные.

7. Изучив ожидания и действия клиентов в конкретной ситуации, появляется возможность влиять на (назовите 3 критерия):

8. Что считается наиболее важным при взаимодействии с клиентами?

9. Что необходимо сделать, если у клиента срочная проблема, которую вы не можете решить сами?

10. Выстраивание долгосрочных отношений с клиентами не всегда заканчивается удачно. Назовите 3 причины, по которым клиент может завершить отношения.

Ответы:

- 1. г
- 2. в
- 3. б
- 4. в
- 5. б
- 6. е
- 7. увеличение продаж; повышение качества сервиса; повышение «преданности» потребителей
- 8. удовлетворить потребности клиента
- 9. передать его проблему другому специалисту или менеджеру
- 10. изменения требований к услугам; появления аналога, превосходящего по качеству и характеристикам; неудовлетворенности предоставляемыми услугами.

Критерии оценки теста: за каждый правильный ответ в заданиях 1-6 начисляется по 0,5 баллов, за правильные ответы в заданиях 7-10 начисляется по 1 баллу. Итого 7 баллов.

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

<i>Оценка</i>	<i>Количество баллов</i>	<i>Процент правильных ответов</i>
«отлично»	6-7	86–100
«хорошо»	5-5,5	71–85
«удовлетворительно»	4-4,5	51–70
«неудовлетворительно»	3 и менее	менее 51

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки знаний студентов.

Промежуточная аттестация проходит в виде экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам и решение практических задач.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Выполнение всех заданий на практ занятиях	20 баллов	до 4 б. за 1 занятие
Проверочная работа	6 баллов	
Тест	7 баллов	
Посещение всех занятий (включая лекции)	12 баллов	2 б. *6 занятий=12
Конспекты на экзаменационные вопросы (1 б. за один конспект)	25 баллов	
Промежуточная аттестация экзамен:	30 баллов	
<i>Теоретический вопрос</i>	<i>15 баллов</i>	
<i>Практическое задание</i>	<i>15 баллов</i>	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
 Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Комплексный анализ финансово-хозяйственной деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Учебный **Сервис**
 план
 Направление 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.rlx
 43.03.01 Сервис
 Профиль **социально-культурный сервис**
 Форма обучения **заочная**
 Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**
 Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	12	12	12	12
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	156	156	156	156
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

кандидат экономических наук, доцент, Генералов Иван Георгиевич

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент, Смирнов Николай Александрович

Рабочая программа дисциплины

Комплексный анализ финансово-хозяйственной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студента способности принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций сферы профессиональной деятельности; способности к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Задачи дисциплины (модуля): осуществление расчетов, оценки и анализа основных производственно-экономические показатели сервисной деятельности; осуществления контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Экономика и предпринимательство
2.1.2	Статистика
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы бухгалтерского учета

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ОПК-5.: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности**

ОПК-5..1: Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

ОПК-5..2: Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.1: Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.2: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.

ПК-2.3: Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: показатели экономической эффективности; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Уметь: рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем

Владеть: навыками и методами обобщения отдельных экономических показателей для оценки итогов деятельности организации; методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Теоретические основы комплексного анализа					
1.1	Модульная единица 1. Сущность комплексного анализа и его роль в управлении организацией /Тема/	4	0			
1.2	Сущность комплексного анализа и его роль в управлении организацией /Лек/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.3	Практическая работа № 1. Приемы и методы проведения анализа /Пр/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.4	Информационное обеспечение анализа хозяйственной деятельности. Взаимосвязь анализа с науками /Ср/	4	10	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.5	Модульная единица 2. Комплексный анализ в бизнес-планировании /Тема/	4	0			
1.6	Комплексный анализ в бизнес-планировании /Лек/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	Практическая работа № 2. Технология составления и контроля смет (бюджетов) организации /Пр/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.8	Функции бюджетирования /Ср/	4	10	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Анализ производственных и трудовых ресурсов организации					
2.1	Модульная единица 3. Маркетинговый анализ в системе комплексного анализа хозяйственной деятельности /Тема/	4	0			
2.2	Маркетинговый анализ в системе комплексного анализа хозяйственной деятельности /Лек/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	Практическая работа № 3. SWOT-анализ как один из элементов маркетингового анализа организации /Пр/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.4	SWOT-анализ для определения маркетинговых стратегий организации /Ср/	4	10	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.5	Модульная единица 4. Анализ организационно-технического уровня организации и других условий ее хозяйственной деятельности /Тема/	4	0			
2.6	Анализ организационно-технического уровня организации и других условий ее хозяйственной деятельности /Лек/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.7	Анализ социальных условий и использования человеческого фактора. Анализ природопользования и охраны окружающей среды /Ср/	4	12	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.8	Модульная единица 5. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов организации /Тема/	4	0			
2.9	Анализ эффективности использования трудовых ресурсов организации /Лек/	4	4	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.10	Практическая работа № 4. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов организации /Пр/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.11	Резервы повышения эффективности использования трудовых ресурсов организации /Ср/	4	10	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

2.12	Модульная единица 6. Анализ эффективности использования внеоборотных активов и инвестиционной деятельности организации /Тема/	4	0			
2.13	Методы оценки инвестиционных проектов. Анализ эффективности инвестиционных проектов /Ср/	4	14	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.14	Модульная единица 7. Анализ эффективности использования оборотных активов организации /Тема/	4	0			
2.15	Анализ дебиторской задолженности. Резервы повышения эффективности использования оборотных активов /Ср/	4	14	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Финансовый анализ деятельности организации					
3.1	Модульная единица 8. Анализ доходов организации и продаж продукции /Тема/	4	0			
3.2	Анализ и оценка влияния эффективности использования производственных ресурсов организации на объем продаж /Ср/	4	14	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.3	Модульная единица 9. Анализ расходов организации и себестоимости продукции /Тема/	4	0			
3.4	Определение резервов снижения себестоимости продукции. Разграничение понятий расходов, затрат и издержек в соответствии с ПБУ 10/99 /Ср/	4	14	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.5	Модульная единица 10. Анализ финансовых результатов деятельности организации /Тема/	4	0			
3.6	Методы прогнозирования и оптимизации прибыли. Резервы повышения прибыли и рентабельности /Ср/	4	16	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.7	Модульная единица 11. Анализ финансового состояния организации /Тема/	4	0			
3.8	Анализ движения денежных средств и длительности финансового цикла /Ср/	4	16	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.9	Модульная единица 12. Комплексная оценка эффективности хозяйственной деятельности /Тема/	4	0			
3.10	Задачи комплексной оценки эффективности хозяйственной деятельности организации /Ср/	4	16	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.11	Часы на контроль /Тема/	4	0			
3.12	Зачёт с оценкой /Зачёт СОц/	4	4	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3		х

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Бендерская, О. Б.	Комплексный анализ хозяйственной деятельности: учебник	Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2018

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Тарасова И. Н.	Комплексный анализ хозяйственной деятельности: учебно-методическое пособие к выполнению курсовой работы для студентов бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 «экономика», направленность «экономика предприятий и организаций», всех форм обучения	Красноярск: СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2021
Л2.2	Фадеева, И. Е.	Комплексный анализ хозяйственной деятельности: учебное пособие	Астрахань: Астраханский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2019

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»
Э2	Научная электронная библиотека «Киберленинка»

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	1. Текстовый редактор Microsoft Word,
6.3.1.2	2. Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8 шт.
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1

19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проекторшкаф книжный
----	--	---

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

ОПК-5

ПК-2

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации**1.1 Вопросы к дифференцированному зачёту**

99. Охарактеризуйте понятие и содержание комплексного анализа.
100. Назовите систему показателей экономического анализа.
101. Определите порядок организации аналитической работы.
102. Перечислите методы экономического анализа.
103. Дайте характеристику видам экономического анализа.
104. Поясните информационное обеспечение анализа хозяйственной деятельности.
105. Установите взаимосвязь анализа с науками.
106. Дайте общую характеристику бизнес-плана.
107. Охарактеризуйте процесс сметного планирования (бюджетирования).
108. Дайте классификацию планирования.
109. Назовите функции бюджетирования.
110. Поясните цели и содержание маркетинговых исследований.
111. Установите объекты маркетингового анализа.
112. Перечислите методы маркетингового анализа.
113. Поясните сущность SWOT-анализа для определения маркетинговых стратегий организации.
114. Объясните порядок проведения анализа уровня техники, технологии и качества продукции.
115. Объясните порядок проведения анализа производительности труда.
116. Объясните порядок проведения анализа нематериальных активов.
117. Объясните порядок проведения анализа состояния и динамики основных средств.
118. Объясните порядок проведения анализа обеспеченности основными средствами.
119. Объясните порядок проведения анализа эффективности использования основных средств организации.
120. Охарактеризуйте систему показателей использования производственных мощностей

и оборудования организации.

121. Определите методы оценки инвестиционных проектов.
122. Объясните порядок проведения анализа эффективности инвестиционных проектов.
123. Объясните порядок проведения анализа структуры и динамики оборотных активов.
124. Разъясните систему показателей оборачиваемости оборотных активов.
125. Дайте оценку эффективности использования оборотных средств организации.
126. Объясните порядок проведения анализа состояния запасов.
127. Объясните порядок проведения анализа дебиторской задолженности.
128. Объясните порядок проведения анализа структуры и динамики доходов коммерческой организации.
129. Объясните порядок проведения анализа объема производства и продаж продукции.
130. Охарактеризуйте понятие расходов организации и перечислите задачи их анализа.
131. Дайте общую характеристику показателей себестоимости.
132. Поясните классификацию и анализ расходов на производство и продажу продукции.
133. Объясните порядок проведения анализа влияния на себестоимость соотношения темпов роста производительности труда и средней заработной плат.
134. Объясните порядок проведения анализа затрат на оплату труда.
135. Охарактеризуйте финансовые результаты деятельности организации и задачи их анализа.
136. Объясните порядок проведения анализа структуры и динамики финансовых результатов.
137. Дайте характеристику системе показателей рентабельности.
138. Объясните порядок проведения анализа прочих доходов и расходов.
139. Поясните методы прогнозирования и оптимизации прибыли.
140. Охарактеризуйте бухгалтерскую отчетность как информационную базу анализа.
141. Перечислите методы анализа бухгалтерской отчетности.
142. Дайте общую характеристику состояния средств организации и источников их образования.
143. Приведите систему показателей финансового состояния.
144. Охарактеризуйте критерии оценки удовлетворительности структуры баланса и прогнозирование риска банкротства.
145. Рассмотрите комплексный анализ как базу комплексной оценки эффективности бизнеса.
146. Какие показатели экономической эффективности Вы знаете?
147. Какие существуют резервы эффективности использования оборотных средств?
148. Расскажите про использование рейтингов в экономической работе.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

1. Установите соответствие

Внеоборотные активы	более 12 месяцев
Оборотные активы	до 12 месяцев

2. На рентабельность продаж влияют следующие факторы ...

1. изменение выручки от продажи
2. изменение коммерческих расходов
3. изменение коэффициента деловой активности
4. изменение финансового рычага

3. Баллы являются наиболее распространенной единицей измерения в следующем виде показателей, учитываемых при расчете рейтинга:

1. абсолютные
2. относительные
3. качественные
4. динамические

4. Рентабельность производства составила 32 %, т. е. ...

1. на 1 руб. полной себестоимости приходится 0,32 руб. прибыли
2. на 1 руб. прибыли приходится 0,32 руб. полной себестоимости
3. на 1 руб. полной себестоимости приходится 0,32 руб. выручки
4. на 1 руб. полной себестоимости приходится 32 руб. выручки

5. Рассчитайте рентабельность продаж, если известны следующие данные: Выручка от продажи – 14999, полная себестоимость проданной продукции – 10109.

Ответ: 32,6 %

6. Рассчитайте рентабельность производства, если известны следующие данные: Выручка от продажи – 14999, полная себестоимость проданной продукции – 10109.

Ответ: 48,4 %

7. Ликвидность активов – это обратная величина ликвидности бухгалтерского баланса, характеризуется временем превращения активов в денежные средства

1. верно
2. неверно

8. Рентабельность продаж составила 17,5 %, т. е. ...

1. на 1 руб. выручки приходится 17,5 коп. прибыли
2. на 1 руб. полной себестоимости приходится 17,5 коп. прибыли
3. на 1 руб. полной себестоимости приходится 0,175 руб. выручки
4. на 1 руб. прибыли приходится 0,175 руб. выручки

9. Абсолютная финансовая устойчивость характеризуется ...

1. высоким уровнем платежеспособности
2. независимостью от внешних кредиторов
3. нарушением нормальной платежеспособности
4. необходимостью привлечения дополнительных источников финансирования

10. Рентабельность активов = Рентабельность продаж × Коэффициент деловой активности – это ...

1. двухфакторная мультипликативная модель факторного анализа рентабельности
2. трехфакторная модель фирмы DuPont
3. трехфакторная модель рентабельности по чистой прибыли

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

1. Часть имущества гостиницы со сроком полезного использования более 12 месяцев, используемая в качестве средств труда для производства и реализации продукции и переносящая свою стоимость на стоимость готовой продукции по частям называется

1. нематериальными активами
2. основными средствами
3. оборотными активами

2. В активную часть основных производственных фондов не входят:

1. машины и оборудование
2. транспортные средства
3. инструменты
4. передаточные устройства
5. здания

3. В гостинице N на начало года стоимость основных средств составила 1150 тыс. руб., а на конец года 1265 тыс. руб. Поступило – 139 тыс. руб. Рассчитайте коэффициент поступления основных средств

Ответ: 0,109

4. При значении коэффициента ритмичности в размере от 75 до 90 % производство неритмично

1. верно
2. неверно

5. Рассчитайте стоимость основных средств на конец года, если известны следующие данные: стоимость основных средств на начало года – 14355, поступило основных средств – 1142, выбыло основных средств – 1101

Ответ: 14396

6. Соотнесите

Финансовый анализ

поставляет информацию преимущественно таким категориям пользователей, которые не управляют организацией непосредственно, но их интересует

Управленческий анализ

позволяет принимать обоснованные решения внутренними пользователями

7. Показатели технического обеспечения систем управления относятся к группе ...

1. показателей уровня управления хозяйственной деятельностью
2. показателей уровня организации производства и труда
3. показателей научно-технического производства

8. Среднесписочная численность сотрудников гостиницы составляет 50 чел., принято в отчетном году 5 чел. Определите коэффициент оборота по приему

Ответ: 0,1

9. Соотнесите

Производительность труда

производство продукции за единицу времени

Трудоемкость

затраты труда на производство продукции

10. Коэффициент оборота по приему ...

1. характеризует удельный вес принятых работников за период
2. характеризует удельный вес выбывших за период работников
3. характеризует удельный вес принятых и выбывших работников одновременно за период

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 2

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки знаний студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачёта с оценкой. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ (4 курс)

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	max 10 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении –10 баллов)
Выполнение практических работ	max-40 балла	Предусмотрено 4 практических работы, за каждую из которых можно получить до 10-и баллов.
Контрольная работа	max-10 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО
НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
 Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Основы бухгалтерского учета рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
 Учебный план 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
 Направление 43.03.01 Сервис
 Профиль **социально-культурный сервис**
 Форма обучения **заочная**
 Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**
 Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	6	6	6	6
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	166	166	166	166
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

-, -, *Старший преподаватель, Горятнина Елена Аркадьевна*

Рецензент(ы):

Кандидат экономических наук, Доцент, Генералов Иван Георгиевич

Рабочая программа дисциплины

Основы бухгалтерского учета

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки

43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	<p>Цель освоения дисциплины: Получение навыков для принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности; организации работы исполнителей, принятия решения об организации сервисной деятельности; способности к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): Научиться рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; Получить навыки постановки цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение; Научиться управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p>
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Комплексный анализ финансово-хозяйственной деятельности
2.1.2	
2.1.3	Экономика и предпринимательство
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ОПК-5.: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности**

ОПК-5..1: Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

ОПК-5..2: Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.1: Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.2: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.

ПК-2.3: Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: - Национальную систему нормативного регулирования;

Внутренние организационно-распорядительные документы экономического субъекта, регламентирующие правила стоимостного измерения объектов бухгалтерского учета;

Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса. Уметь: - Использовать формы и счета бухгалтерского учета;

Применять нормативное регулирование бухгалтерского учета;

Составлять (оформлять) первичные учетные документы. Владеть: - Способностью применять методы бухгалтерского учета;

Навыками работы с нормативными документами;

Навыками заполнения первичных документов и учетных регистров.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Организация бухгалтерского учета					
1.1	МЕ 1. Хозяйственный учет, его сущность и значение /Тема/	5	0			
1.2	Хозяйственный учет, его сущность и значение /Лек/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.3	Основные школы бухгалтерского учета в России и за рубежом. Роль и значение бухгалтерского учета в системе управления /Ср/	5	10	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
-----	---	---	----	--	--------------------------	---

1.4	МЕ 2. Объекты и основные задачи бухгалтерского учета /Тема/	5	0			
1.5	Объекты и основные задачи бухгалтерского учета /Лек/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.6	Основные правила и приемы бухгалтерского учета. Сфера применения бухгалтерского учета /Ср/	5	9	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	МЕ 3. Правовая основа бухгалтерского учета /Тема/	5	0			
1.8	Правовая основа бухгалтерского учета /Лек/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.9	Внутренние нормативные документы организации. Положения о бухгалтерском учете, их значение, сущность, основное содержание /Ср/	5	10	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Методология ведения бухгалтерского учета					
2.1	МЕ 4. Бухгалтерский баланс /Тема/	5	0			
2.2	Бухгалтерский баланс /Лек/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	Составление бухгалтерского баланса /Пр/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.4	Значение бухгалтерского баланса при принятии управленческих решений. Взаимосвязь между счетами и балансом. Забалансовые счета /Ср/	5	9	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.5	МЕ 5. Счета и двойная запись /Тема/	5	0			
2.6	Счета и двойная запись /Лек/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.7	Счета и двойная запись /Пр/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.8	Шахматная оборотная ведомость. Построение, назначение и содержание плана счетов /Ср/	5	9	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.9	МЕ 6. Принцип учета основных хозяйственных процессов /Тема/	5	0			
2.10	Принцип учета основных хозяйственных средств /Лек/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

2.11	Классификация производственных затрат. Порядок заготовки материальных запасов. Характеристика незавершенного производства. /Ср/	5	9	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
------	---	---	---	--	--------------------------	---

2.12	МЕ 7. Документация и инвентаризация /Тема/	5	0			
2.13	Документация и инвентаризация /Пр/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.14	Хранение документов. Требования, предъявляемые к учетным записям /Ср/	5	11	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.15	МЕ 8. Технологии обработки учетной информации /Тема/	5	0			
2.16	Формы бухгалтерского учета /Пр/	5	1	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.17	Проверка и обработка документов /Ср/	5	11	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Учет активов организации					
3.1	МЕ 9. Учет денежных средств в организациях /Тема/	5	0			
3.2	Учет финансовых вложений /Ср/	5	15	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.3	МЕ 10. Учет основных средств в организациях /Тема/	5	0			
3.4	Нормативные акты, регулирующие учет основных средств /Ср/	5	15	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.5	МЕ 11. Учет нематериальных активов в организациях /Тема/	5	0			
3.6	Нормативные акты, регулирующие учет нематериальных активов /Ср/	5	15	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.7	МЕ 12. учет материально- производственных запасов в организациях /Тема/	5	0			
3.8	Нормативные акты, регулирующие учет материально-производственных запасов (МПЗ) /Ср/	5	15	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 4. Модуль 4. Внутренние документы организации					
4.1	МЕ 13. Учетная политика организации /Тема/	5	0			
4.2	Требования предъявляемы к структуре Учетной политики /Ср/	5	14	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.3	МЕ 14. Технология составления бухгалтерской отчетности /Тема/	5	0			

4.4	Значение бухгалтерских документов. Журнал-Главная форма бухгалтерского учета /Ср/	5	14	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.5	Технология составления бухгалтерской отчетности /ЗачётСОц/	5	4	ОПК-5..1 ОПК-5..2 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Стражев, В. И., Шибeko, Е. Н., Головач, О. В., Зарецкий, В. О., Стражева, В. И.	Теоретические основы бухгалтерского учета и анализа: учебник	Минск: Вышэйшая школа, 2016

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Синянская, Е. Р., Баженов, О. В.	Основы бухгалтерского учета и анализа: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2014
Л2.2	Ковтун, О. И.	Практические основы бухгалтерского учета имущества организации: опорный конспект лекций	Симферополь: Финансово-экономический колледж, 2019
Л2.3	Трофимова, А. Н.	Основы бухгалтерского учета и аудита: учебное пособие	Минск: Вышэйшая школа, 2018

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	eLIBRARY.RU
Э2	Киберленинка

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1 1. Текстовый редактор Microsoft Word,

6.3.1.2 2. Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1 Справочная правовая система «Консультант Плюс»

6.3.2.2 Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8.

25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Задание для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой

по дисциплине «Основы бухгалтерского учета»

1. Опишите типы изменения в бухгалтерском балансе под влиянием хозяйственных операций.
2. Охарактеризуйте сущность забалансовых счетов.
3. Опишите функции баланса.
4. Охарактеризуйте бухгалтерские счета, их назначение и структуру.
5. Раскройте сущность счетов активных и пассивных. Активно-пассивные счета.
6. Раскройте сущность понятия двойной записи операций на счетах. Бухгалтерская запись. Бухгалтерская проводка.
7. Раскройте понятие корреспонденции и корреспондирующих счетов. Проводки простые и сложные.
8. Охарактеризуйте синтетические и аналитические счета, их назначение и взаимосвязь.
9. Раскройте значение оборотных ведомостей по счетам синтетического и аналитического учета.
10. Опишите сущность Плана счетов бухгалтерского учета. Субсчета. Связь между счетами и балансом.

11. Дайте характеристику классификации счетов бухгалтерского учета по назначению и структуре и по экономическому содержанию.
12. Раскройте сущность и содержание шахматной оборотной ведомости.
13. Опишите построение, назначение и содержание плана счетов.
14. Раскройте сущность учета процесса снабжения.
15. Раскройте сущность учета процесса производства.
16. Раскройте сущность учета процесса реализации.
17. Раскройте сущность классификации производственных затрат.
18. Опишите порядок заготовления материальных запасов.
19. Дайте характеристику незавершенного производства.
20. Опишите сущность и значение документов.
21. Раскройте классификацию документов.
22. Раскройте требования, предъявляемые к содержанию и оформлению бухгалтерских документов.
23. Охарактеризуйте инвентаризацию, ее сущность, значение и виды.
24. Опишите порядок проведения инвентаризации и отражение ее результатов в учете.
26. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к учетным записям.
27. Раскройте назначение учетных регистров.
28. Опишите порядок исправление ошибок в учетных записях.
29. Опишите порядок проверки и обработки документов.
30. Раскройте сущность способов проверки бухгалтерских записей в учетных регистрах.
31. Опишите организацию учета в условиях автоматизированного рабочего места.
32. Опишите порядок организации кассовых операций в Российской Федерации.
33. Раскройте задачи учета кассовых операций.
34. Охарактеризуйте документальное оформление кассовых операций.
35. Раскройте сущность учета кассовых операций и денежных документов.
36. Охарактеризуйте расчетные документы. Раскройте сущность учета операций по расчетным счетам.
37. Раскройте сущность учета денежных средств на специальных счетах.
38. Раскройте порядок отражения операций о денежных средствах в бухгалтерской (финансовой) отчетности.
39. Раскройте понятие, оценку и классификацию основных средств. Задачи учета основных средств.
40. Раскройте сущность учета амортизации основных средств.
41. Раскройте сущность учета выбытия основных средств.
42. Раскройте сущность учета ремонта основных средств.
43. Раскройте сущность учета переоценки основных средств.
44. Раскройте сущность учета арендованных основных средств.
45. Дайте понятие, опишите состав и оценку нематериальных активов. Охарактеризуйте задачи учета НМА.
46. Раскройте сущность учета амортизации нематериальных активов.
47. Охарактеризуйте общие положения по бухгалтерскому учету «Учетная политика организации» ПБУ 1/2008.
48. Опишите порядок формирования учетной политики.
49. Раскройте сущность учетной политики для целей бухгалтерского и налогового учета.
50. Охарактеризуйте основные требования, предъявляемые к бухгалтерской отчетности.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 20 баллов	21-27 баллов	28-33 балла	34-40 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 3 балла	3 балл	4 балла	5 балла
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Критерии оценки

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

1. Способ экономической группировки и отражения с целью текущего контроля изменений, происходящих с объектами бухгалтерского наблюдения, называется:

- Оценка;
- Калькуляция;
- Система счетов;
- Отчетность;

2. К материально-производственным запасам относятся:

- активы, используемые при производстве продукции, для управленческих нужд используемые в течение длительного времени (более 12 месяцев), способные приносить экономические выгоды;
- активы, используемые в качестве сырья, материалов и т.д. при производстве продукции, предназначенные для продажи, используемые для управленческих нужд;
- активы, способные приносить экономические выгоды, используемые при производстве продукции, для управленческих нужд, используемые в течение длительного времени (более 12 месяцев), фактическая стоимость объекта может быть определена и у объекта отсутствует материально-вещественная форма;

3. Аналитические счета – это счета, предназначенные для отражения:

- Обобщенной информации об объектах бухгалтерского наблюдения, которая формируется только в денежных измерителях;
- Детальной информации об объектах бухгалтерского наблюдения, которая формируется в денежных, натуральных или трудовых измерителях;
- Информация о первичных учетных документах, на основании которых были совершены хозяйственные операции;

4. Журнал регистрации хозяйственных операций является регистром:

- Хронологическим;
- Комбинированным;
- Систематическим;

5. Основной формой бухгалтерской финансовой отчетности, отражающей финансовые результаты организации является:

- бухгалтерский баланс;
- отчет о финансовых результатах;
- отчет о движении капитала;
- отчет о денежных средствах;

6. Ответственность за нарушение законодательства о ведении бухгалтерского учета несет:

Ответ: руководитель организации

7. Для автоматизации ведения бухгалтерского учета возможно использование программных продуктов:

Ответ: 1 С Бухгалтерия предприятия

8. Бухгалтерский учет в РФ регулируется системой документов:

- Одноуровневой;
- Двухуровневой;
- Трехуровневой;
- Четырехуровневый;

9. Учет материально-производственных запасов осуществляется на основании:

Ответ: ПБУ 05/01

10. Учетная политика организации является:

Ответ: Внутренним локальным актом организации

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

1. Бухгалтерский учет не выполняет следующую функцию:

- Планирования;
- Информационную;
- Контрольную;
- Аналитическую;

2. К собственным источникам образования имущества организации относятся:

- Кредиты и займы;
- Субсидии, полученные из бюджета;
- Кредиторская задолженность;
- Нераспределенная прибыль организации;

3. Ведение бухгалтерского учета в организации осуществляется:

Ответ: бухгалтером

4. Имущество организации по источникам образования группируется следующим образом:

- Заемные и привлеченные средства;
- Оборотные и внеоборотные средства;
- Собственные и привлеченные средства;
- Средства, инвестированные собственниками, и обязательства по распределению;

5. Итоговая сумма актива и пассива баланса называется:

- Итог баланса
- Сальдо
- Остаток

6. Учет материально-производственных запасов осуществляется на основании:

Ответ: ПБУ 05/01

7. Трудовые отношения и учет труда регулируется:

- гражданским кодексом;
- трудовым кодексом;
- налоговым кодексом;
- административным кодексом;

8. При ведении бухгалтерского учета в организации можно использовать библиографические источники (да/нет)

Ответ: Да

9. В какой справочник должна вноситься информация о хозяйствующем субъекте в программном продукте 1 С:

- «Физические лица»;
- «Номенклатура»;
- «Организации»;

10. Каким образом можно внести первоначальные данные в систему в программном продукте 1С для организации:

- Вручную с помощью документов ввода начальных остатков;
- Переносом из конфигураций совместимых версий;
- Возможны оба варианта;

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в виде дифференцированного зачета.

Способ проведения – защита результатов проведенного во время семестра исследования с презентацией.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Выполнение практических работ	мах – 60 баллов	Предусмотрено 4 практических работ, за каждую из которых можно получить до 15-и баллов
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет:	40 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования**
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Делопроизводство

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
 Учебный план 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
 Направление 43.03.01 Сервис
 Профиль **социально-культурный сервис**
 Форма обучения **заочная**
 Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**
 Виды контроля на курсах: зачеты 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	4	4			4	4
Практические	4	4			4	4
Итого ауд.	8	8			8	8
Контактная работа	8	8			8	8
Сам. работа	28	28	68	68	96	96
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	36	36	72	72	108	108

Программу составил(и):

ст. преподаватель, Игошина Дарья Андреевна

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент, Генералов Иван Георгиевич

Рабочая программа дисциплины

Делопроизводство

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студента способности обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями Задачи дисциплины (модуля): познакомить с основами делопроизводства для подготовки отчетности, научить правилам оформления коммерческой документации, использовать информационные технологии для ведения делопроизводства
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Правовое обеспечение сервисной деятельности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ОПК-6.: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса**

ОПК-6..1:	Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.
ОПК-6..2:	Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.
ОПК-6..3:	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.
ОПК-6..4:	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: нормативные требования документооборота

Уметь: обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями

Владеть: навыками составления документации в соответствии с нормативными требованиями

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Документационное обеспечение деятельности организации					
1.1	Модульная единица 1. Документ в современном мире. /Тема/	4	0			
1.2	Информация, документ, основные функции документа, информационная составляющая документа. Классификации документов, стандартизация и унификация документов. Реквизиты документов. Бланки документов. Общие требования к оформлению текста документов. Типичные ошибки в текстах документов. Системы документации. /Лек/	4	0	ОПК-6..4		Вопросы к зачету
1.3	Практическая работа № 1. Оформление документа в соответствии с общими требованиями /Пр/	4	0	ОПК-6..4		Вопросы к зачету
1.4	Типичные ошибки в текстах документов /Ср/	4	4	ОПК-6..4	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету
1.5	Модульная единица 2. Система организационно-правовой документации /Тема/	4	0			

1.6	Общие сведения о системе организационно-правовой документации. Состав системы организационно-правовой документации. Примерная структура нормативных актов: Положения, Уставы, Инструкции. Структура и содержание должностной инструкции /Лек/	4	0	ОПК-6..4		Вопросы к зачету
1.7	Практическая работа № 2. Нормативные документы организации /Пр/	4	0	ОПК-6..4		Вопросы к зачету
1.8	Примерная структура нормативных актов: Положения, Уставы, Инструкции /Ср/	4	5	ОПК-6..4	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету
1.9	Модульная единица 3. Система распорядительной документации. /Тема/	4	0			
1.10	Общие сведения о системе распорядительной документации. Требования к оформлению распорядительной документации. Подготовка основных видов распорядительных документов: обоснование разработки документа, подготовка проекта документа, его согласование и подписание Прохождение и порядок исполнения внутренних документов. /Лек/	4	0	ОПК-6..4		Вопросы к зачету
1.11	Практическая работа № 3. Составление и оформление распорядительных документов /Пр/	4	0	ОПК-6..4		Вопросы к зачету
1.12	Требования к оформлению распорядительной документации. /Ср/	4	5	ОПК-6..4	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету
1.13	Модульная единица 4. Система справочно-информационной документации. /Тема/	4	0			
1.14	Общие сведения о системе справочно-информационной документации. Оформление информационно-справочной документации. Составление и оформление актов и служебных писем. Телеграммы и телефонограммы. Акты. Служебные и объяснительные записки. Справки. Служебные доверенности. Факсы, телефонограммы. /Лек/	4	0	ОПК-6..4		Вопросы к зачету
1.15	Практическая работа № 4. Составление и оформление справочно-информационной документации. /Пр/	4	0	ОПК-6..4		Вопросы к зачету
1.16	Оформление служебной и объяснительной записки. /Ср/	4	5	ОПК-6..4	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету
1.17	Модульная единица 5. Документация по трудовым отношениям /Тема/	4	0			

1.18	Состав кадровой документации. Правила составления и оформления документов по личному составу. Трудовой договор. Приказы по личному составу. Автобиография, характеристика, резюме. Унифицированные системы кадровой документации. Формирование и ведение личных дел. Ведение трудовых книжек работников. /Лек/	4	0	ОПК-6.4		Вопросы к зачету
1.19	Практическая работа № 5. Оформление документации по трудовым отношениям /Пр/	4	0	ОПК-6.4		Вопросы к зачету
1.20	Автобиография, характеристика, резюме /Ср/	4	5	ОПК-6.4	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету
1.21	Модульная единица 6. Организация документооборота /Тема/	4	0			
1.22	Понятие, принципы и характеристика документооборота. Прохождение и порядок исполнения входящих документов. Прохождение исходящих документов. Работа с конфиденциальными документами. /Лек/	4	2	ОПК-6.4	Л1.1	Вопросы к зачету
1.23	Практическая работа № 6. Организация документооборота: обработка, регистрация и хранение документов /Пр/	4	2	ОПК-6.4	Л2.1	Задания для работы с документами
1.24	Работа с конфиденциальными документами. /Ср/	4	4	ОПК-6.4	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Система электронного документооборота					
2.1	Модульная единица 7. Классификация систем электронного документооборота. Выбор и внедрение системы электронного документооборота. /Тема/	5	0			
2.2	Классификация функций систем электронного документооборота (СЭД), положенная в основу сравнения. Перечень основных российских разработок и компаний систем электронного документооборота, представляющих их. Сравнение систем электронного документооборота. Основные этапы внедрения системы электронного документооборота. /Лек/	4	0	ОПК-6.4		Вопросы к зачету
2.3	Практическая работа № 7. Рынок российских систем электронного документооборота /Пр/	4	0	ОПК-6.4		Вопросы к зачету
2.4	Перечень основных российских разработок и компаний систем электронного документооборота, представляющих их. /Ср/	5	23	ОПК-6.4	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету
2.5	Модульная единица 8. Система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота /Тема/	5	0			

2.6	Введение в систему. Основные функции системы. Регистрация документов. Связывание документов. Формирование поручений и исполнение документов. Работа с кабинетами. Пересылка документов. Поиск документов, личные папки. Движение бумажного документа. Реестры внешней отправки. Обмен документами по электронной почте. /Лек/	4	2	ОПК-6.4	Л1.1	Вопросы к зачету
2.7	Практическая работа № 8. Автоматизация делопроизводства и электронного документооборота /Пр/	4	2	ОПК-6.4	Л2.1	Компьютерная симуляция
2.8	Движение бумажного документа. Реестры внешней отправки. Обмен документами по электронной почте. Отчетные формы. Работа с документами, списанными в дело. /Ср/	5	22	ОПК-6.4	Л1.1	Вопросы к зачету
2.9	Модульная единица 9. Защита информации в системах электронного документооборота /Тема/	5	0			
2.10	Причины возникновения и значимость проблем с безопасностью. Контроль доступа к информации, программные средства: средства контроля доступа к документам, к Web-ресурсу. Аппаратные и биометрические средства контроля доступа. Понятие криптографии, разделы криптографии. Определение электронно-цифровой подписи (ЭЦП), законодательное регулирование, принцип действия. /Лек/	4	0	ОПК-6.4		Вопросы к зачету
2.11	Практическая работа № 9. Регистрация, контроль и учет входящей и исходящей корреспонденции /Пр/	4	0	ОПК-6.4		Вопросы к зачету
2.12	Средства защиты информации в системах электронного документооборота. /Ср/	5	23	ОПК-6.4	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Контроль					
3.1	Зачет /Тема/	5	0			
3.2	Зачёт /Зачёт/	5	4	ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6.4	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кузьмина, И. В.	Делопроизводство: учебное пособие	Москва: Московский гуманитарный университет, 2017

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1		Делопроизводство и документооборот: практикум	пос. Караваево: КГСХА, 2020
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	1) Текстовый редактор Microsoft Word,		
6.3.1.2	2) Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.		
6.3.1.3	3) Табличный редактор Microsoft Excel.		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»		
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- ОПК-6.: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий;
3. Вопросы для дискуссии;
4. Деловая игра;
5. Задания для компьютерной симуляции;
6. Задания для работы с документами.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет)

149. Дайте определения понятиям «информация», «документ» и назовите основные функции документа.
150. Приведите классификацию документов.
151. Расскажите про реквизиты документов.
152. Расскажите про бланки документов.
153. Назовите общие требования к оформлению текста документов.
154. Приведите типичные ошибки в текстах документов.
155. Опишите системы документации.
156. Назовите общие сведения о системе организационно-правовой документации.
157. Приведите состав системы организационно-правовой документации.
158. Охарактеризуйте примерную структуру нормативных актов: Положения, Уставы, Инструкции.
159. Приведите структуру и содержание должностной инструкции.
160. Назовите общие сведения о системе распорядительной документации.
161. Перечислите требования к оформлению распорядительной документации.
162. Расскажите про подготовку основных видов распорядительных документов: обоснование разработки документа, подготовка проекта документа, его согласование и подписание.
163. Опишите прохождение и порядок исполнения внутренних документов.
164. назовите общие сведения о системе справочно-информационной документации.
165. Оформление информационно-справочной документации.
166. Расскажите про обмен документами по электронной почте.
167. Охарактеризуйте движение бумажного документа.
168. Объясните работу с документами, списанными в дело.
169. Перечислите причины возникновения и значимость проблем с безопасностью.
170. Расскажите про контроль доступа к информации, программные средства: средства контроля доступа к документам, к Web-ресурсу.
171. Сравните аппаратные и биометрические средства контроля доступа.
172. Дайте определения понятию «криптография». Назовите разделы криптографии.
173. Дайте определение понятию «электронно-цифровой подписи (ЭЦП)» и расскажите про ее законодательное регулирование и принцип действия.

Критерии оценки

5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
4 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 2 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 20 баллов	21-27 баллов	28-33 балла	34-40 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

2. Компьютерная симуляция

по дисциплине «Делопроизводство»

*МЕ 8. Система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота
Практическая работа № 8. Автоматизация делопроизводства и электронного документооборота*

Порядок выполнения индивидуального проекта «ДЕЛО»

1. Создать на рабочем столе папку «ДЕЛО»
2. Создать в папке «ДЕЛО» организационно-распорядительный документ в MS WORD (номер задания получить у преподавателя).
3. Настроить работу MS Outlook, ввести адрес своей почты
4. Создать поручение, назначить ответственного за выполнение поручения, установить сроки исполнения задачи
5. Выполнить поэтапно процедуры, описанные в кратких теоретических сведениях.
6. Отправить по электронной почте созданный документ на согласование
7. Завершить процедуры согласования и выполнения заданий

При выполнении задания индивидуального проекта студент должен проявить творческий подход.

Варианты заданий

Вариант 1. Составьте приказ по открытому акционерному обществу «Новосибирский завод химконцентратов» об утверждении инструкции по делопроизводству на заводе. В констатирующей части укажите, что в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству в министерствах, ведомствах Российской Федерации, утвержденной

распоряжением Правительства Российской Федерации от 24.06.2005 № 1118-р, и с ГОСТ Р 6.30-2003 канцелярией завода разработаны порядок прохождения документов и стандарты на организационно-распорядительную документацию. В распорядительной части утвердите инструкцию и поручите заведующей канцелярией обеспечить методическое руководство организацией делопроизводства на предприятии и установить контроль за соблюдением требований инструкции.

Вариант 2. Составьте проект приказа по Электровакуумному заводу об установлении единого режима работы центральных складов. В констатирующей части отметьте, что отпуск цехам материалов со складов предприятия в течение рабочего дня нарушает нормальную работу складского аппарата. В распорядительной части укажите конкретные часы отпуска материалов со складов, назовите конкретных должностных лиц (в дирекции и цехах), которые отвечают за перевод складов на более рациональный режим работы. Остальные пункты в распорядительной части и другие реквизиты укажите самостоятельно.

Вариант 3. Напишите проект приказа по ОАО «Оксид» об итогах документальной ревизии работы предприятия с 01.02.2006 по 01.09.2006. В акте ревизии зафиксированы следующие недостатки: не упорядочен учет личного состава, некоторые личные дела ИТР находятся в запущенном состоянии; у заведующего складом металлов Петрова Л.Н. оказались излишки листовой стали (320 кг) и недостача стальной ленты (185 кг); допускается необоснованное списание упаковочной бумаги, гвоздей и запасных частей для ремонта оборудования; в механическом цехе допущен перерасход припоя в количестве 60 кг; заведующим складским хозяйством П.И. Яковлевым несвоевременно отгружена поставщикам возвратная тара, за что заводом уплачен штраф в сумме 1,5 тыс. руб. Другие реквизиты укажите самостоятельно.

Вариант 4. Составьте приказ по строительному кооперативу «Запуск» о неправильном использовании строительных отходов. В вводной части укажите, что при проверке работы склада пиломатериалов установлены факты отпуска в котельную для сжигания отходов пиломатериалов длиной свыше 20 см. В заключительной части следует предложить заведующему складом организовать работу по реализации отходов частным лицам.

Вариант 5. Составьте приказ по предприятию «Сайл» об итогах ревизии по проверке финансового учета. В констатирующей части укажите, что ревизией обнаружены факты грубого нарушения финансового учета, полное отсутствие учета и отчетности по командировкам, отсутствие журнала учета доверенностей.

Вариант 6. Составьте приказ об итогах работы с документами в 2006 г. в ОАО «Родина». В констатирующей части укажите на низкую требовательность руководителей подразделений к качеству подготовки документов и контроля за их исполнением. В распорядительной части обратите внимание руководителей на повышение требовательности к работникам в части работы с документами. Дайте задание работнику, отвечающему за делопроизводство, на разработку мер по улучшению этой работы.

Вариант 7. Составить проект приказа директора Завода точного машиностроения о премировании работников планово-экономического отдела за досрочную разработку техпромфинплана. Премия выдается из фонда материального поощрения в размере 60% ежемесячного должностного оклада. Другие данные в тексте и реквизиты укажите самостоятельно.

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 5 баллов	6-7 баллов	7-8 балла	9-10 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

3. Комплект тестовых заданий

1. Что не относится к учредительным документам юридического лица?

- А) Протокол собрания учредителей;
- Б) Устав;
- В) Учредительный договор.

2. Положение о структурном подразделении – это:

- А) правовой акт, который устанавливает статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений или иных органов;
- Б) правовой акт, который определяет статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности;
- В) договор, стороны которого обязуются создать юридическое лицо и устанавливают порядок совместной деятельности по данному факту.

3. Датой должностной инструкции является дата:

- А) ее утверждения;
- Б) ее составления;
- В) ознакомления с ней работника.

4. Правовой акт, в котором отображается порядок деятельности руководства организации, а равно коллегиального или совещательного органа – это:

- А) регламент;
- Б) штатное расписание;
- В) устав.

5. Распоряжение издается:

- А) единолично;
- Б) коллегиально;
- В) в условиях ведомственного регулирования.

6. Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это:

- А) выписка;
- Б) электронная копия;
- В) дубликат.

7. В состав информационно-справочных документов не входит:

- А) указание;
- Б) докладная записка;
- В) сводка.

8. Вид информационно-справочной документации, являющейся способом оперативного информационного обмена между организациями, называется:

- А) перепиской;
- Б) документацией для служебного пользования;
- В) статистической отчетностью.

9. Что представляет собой заявление в документообороте организации?

- А) Это документ, который адресован должностному лицу и содержит какую-либо просьбу работника;
- Б) Это документ с предложением назначить, переместить или поощрить работника;
- В) Это документ, объясняющий причины случившегося, который составляет работник на имя руководителя.

10. Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

- А) исходящими документами;
- Б) входящими документами;
- В) перепиской.

11. Когда документ является исполненным?

- А) Когда рассматриваемый в документе вопрос разрешен полностью и переписка по нему завершена;
- Б) Как только документу присвоен регистрационный номер;
- В) Когда документ получен конечным адресатом.

12. Носителем информации является:

- А) материальный объект, который нужен для фиксации, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации;
- Б) создатель документа;
- В) структурное подразделение, выполняющее функции по ведению документооборота.

13. Свойство документа подтверждать деловую деятельность либо событие личного характера – это:

- А) юридическая значимость документа;
- Б) юридическая сила документа;
- В) аутентичность.

14. Реквизит документа – это:

- А) элемент оформления документа;
- Б) регистрационный номер документа;
- В) сведения о дате и исполнителе документа.

15. Делопроизводство – это:

- А) деятельность по документированию, документообороту, оперативному хранению и использованию документов;
- Б) процедура создания, тиражирования и регистрации входящей и исходящей документации организации;
- В) непосредственное создание официальных документов на предприятии.

16. Что такое документооборот:

- а) движение документов в организации с момента их получения до завершения исполнения или отправки в комитет по делам несовершеннолетних
- б) движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки
- в) документ, не требующий особого внимания

17. Что такое бланк документа:

- а) стандартный лист бумаги, на котором воспроизводится постоянная информация документа и есть место для переменной информации
- б) нестандартный лист бумаги, на котором воспроизводится постоянная информация документа и есть место для переменной информации
- в) оба ответа правильные

18. Что называется справкой:

- а) документ, подтверждающий какие-либо факты или события
- б) факты, послужившие поводом к ее написанию
- в) документ, где приводятся конкретные данные

Варианты ответов:

1-А	5-А	9-А	13-А	17-а
2-А	6-А	10-А	14-А	18-а

3-А	7-А	11-А	15-А	
4-А	8-А	12-А	16-Б	

Критерии оценки по балльно-рейтинговой системе:

До 0,5 баллов за каждый правильный ответ на вопрос.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций (очная, заочная форма)

Балльно-рейтинговая оценка сформированности компетенции	Компетенция не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень
	0 баллов	1-2 балла	3-4 балл	5 баллов
Тестирование	<i>Количество правильных ответов в %-ом соотношении к баллам:</i>			
	менее 51%	51-64 %	65-79%	более 80%

4. Дискуссия

по дисциплине «Делопроизводство»

Примерный перечень дискуссионных вопросов

*Модульная единица 2. Система организационно-правовой документации
Практическая работа № 2. Нормативные документы организации*

1. Организация делопроизводства на малых предприятиях.
2. Возможности использования современной офисной техники для оптимизации документооборота в организации.
3. Специфика документационного обеспечения управления в кадровых службах.
4. Перспективные направления в развитии документационного обеспечения управления.
5. Использование зарубежного опыта в организации документооборота на российских предприятиях.
6. Организация контроля за исполнением документов.
7. Номенклатура дел, ее предназначение. Составление номенклатуры дел.
8. Определение структуры и численного состава службы документационного обеспечения управления.

Критерии оценивания

5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации
4 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 2 балла	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	0 баллов	1-2 балла	3-4 балла	5 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 2 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

5. Деловая игра «Город делопроизводства»

Содержание игры. Все участники игры действуют в пространстве “Города Делопроизводства”, где имитируются городские учреждения: мост через реку «регистрация», школа, клуб эрудитов, стадион, Детский сад и др.

Длительность игры: 1 час 30 минут.

Задача участников игры: задача каждой команды – *заработать наибольшее количество баллов из 40 максимально возможных* за счет использования собственных знаний, выполняя задания в учреждениях города.

Подготовительная работа:

1. Придумать название командам.

ПЛАН ИГРЫ:

№ п/п	Этапы урока	Деятельность	Время, мин.
1.	Организационный момент.	Постановка задачи командам.	5
2.	Приветствие команд.	Приветствие содержит: • название команды; .	10
3.	Задание 1.	Мост через реку «Регистрация».	5
4.	Задание 2.	«Детский сад».	5
5.	Задание 3.	Клуб «Эрудит».	10
6.	Задание 4.	«Служба безопасности»	8
7.	Задание 5.	«Стадион».	8
8.	Задание 6.	«Школа».	10
9	Подведение итогов.	Вручение наград победителям.	5

ХОД ИГРЫ:

I. Организационный момент. Постановка задачи командам.

II. Приветствие команд.

Приветствие содержит:

- название команды;

III. Путешествие по городу делопроизводства.

Ведущий: Две команды отправляются в Город делопроизводства. Их задача как можно успешнее выполнить задания в учреждениях города. Побеждает команда, набравшая наибольшее количество баллов

Задание 1.

Ведущий: И вот первое испытание – это мост через реку **Регистрация**, которая протекает вокруг Города. Для того чтобы перейти через мост, капитанам команд нужно вставить пропущенные буквы в словах, означающих делопроизводственные термины, а командам объяснить эти понятия (за каждое правильно отгаданное и объясненное слово команда получает по 1 баллу).

Максимальное количество баллов – 5.

1 капитан	* Л * * К	(БЛАНК – это стандартный лист бумаги с нанесенными на нем постоянными реквизитами, содержащими необходимую информацию об организации – авторе документа).
	* О В * Щ * * И Е	(СОВЕЩАНИЕ – производственное собрание руководящих работников, для решения различных вопросов).
	П * С * * О	(ПИСЬМО – вид официального документа, служащего средством общения различных организаций по поводу осуществляемой ими своей деятельности, это переписка между лицами, пересылаются по почте, телеграфу, электронной связи).
	* Р Х * *	(АРХИВ – подразделение, осуществляющее прием и хранение архивных документов с целью использования).
	А * Р * * А Т	(АДРЕСАТ – лицо или организация – получатель документа).
2 капитан	К * * И Я	(КОПИЯ – воспроизведение всех реквизитов документа)
	П * * К * З	(ПРИКАЗ – основной распорядительный документ, издаваемый руководителем учреждения, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным учреждением.)
	П * * А Т *	(ПЕЧАТЬ - элемент удостоверения подлинности подписи должностного лица на документах)
	* П Р * * К А	(СПРАВКА – документ, содержащий описание и/или подтверждение тех или иных фактов, событий)
	* Е * * И З * Т	(РЕКВИЗИТ – обязательный элемент оформления документа – дата, подпись, номер и т.д.)

Задание 2.

Ведущий: Следующее испытание – "Детский сад". На прогулке гуляет старшая группа (показывается коллаж «Дети»). Объясните детям, что это за деятельность - делопроизводство? Зачем оно нужно? Каждая команда рассуждает и думает 2 минуты, а затем один из членов каждой команды высказывает общее мнение своей команды. За наиболее полный ответ команда получает 5 балла.

Задание 3.

Ведущий: А теперь вы попадаете в клуб «Эрудит». Вспомните 8 слов, которые начинаются на буквы, входящие в слово «СТАНДАРТ». Все слова должны обязательно относиться к делопроизводству. Впишите эти слова по вертикали. Не обязательно, чтобы количество букв в слове совпадало с количеством клеток. Каждое вписанное слово команда должна уметь объяснить (Максимальное количество баллов – 8). Пример заполнения в таблице ниже. Но обучающиеся могут использовать другие слова.

С	Т	А	Н	Д	А	Р	Т

С	Т	А	Н	Д	А	Р	Т
П	Е	Д	О	О	Р	Е	Е
Р	Л	Р	М	К	Х	К	К
А	Е	Е	Е	У	И	В	С
В	Г	С	Н	М	В	И	Т
К	Р	А	К	Е		З	
А	А	Т	Л	Н		И	
	М		А	Т		Т	
	М		Т				
	А		У				
			Р				
			А				

Задание 4.

Ведущий: Перед вами «Служба безопасности». Во многих документах используются общепринятые сокращения. Нужно расшифровать буквенные аббревиатуры общеизвестных слов. За каждую правильно расшифрованную аббревиатуру команда получает 1 балл. Максимальное количество баллов – 7.

1 команда		2 команда	
РФ	<i>Российская Федерация</i>	СССР	<i>Союз Советских Социалистических Республик</i>
НИИ	<i>Научно-исследовательский институт</i>	ВВС	<i>Военно-воздушные силы</i>
ИП	<i>Индивидуальный предприниматель</i>	СЭД	<i>Система электронного документооборота</i>
РАН	<i>Российская академия наук</i>	МГУ	<i>Московский государственный университет</i>
АО	<i>Акционерное общество</i>	ООО	<i>Общество с ограниченной ответственностью</i>
МБОУ	<i>Муниципальное бюджетное образовательное учреждение</i>	ОРД	<i>Организационно-распорядительная документация</i>
ООН	<i>Организация Объединенных Наций</i>	ЭВМ	<i>Электронно-вычислительная машина</i>

Задание 5.

Ведущий: Внимание! Мы находимся на «Стадионе». Тут важна ваша быстрая реакция и конечно – знания! Одновременно 2 командам задаются 8 вопросов. Капитан команды, которая знает ответ, поднимает руку вверх и дает ответ. Оценивается быстрота и правильность ответа. За каждый правильный ответ – 1 балл. Максимальное количество баллов – 8.

1) Что такое резюме?	<i>Краткая информация о себе, мини-представление самого себя.</i>
2) Что такое сноска?	<i>Это какие-то дополнения или пояснения к элементам текста.</i>
3) Что такое библиография?	<i>Это список литературы по какому-либо вопросу.</i>
4) Что такое реквизит?	<i>Обязательный элемент оформления документа.</i>
5) Что такое опись?	<i>Юридически оформленный перечень документов.</i>
6) Протокол совещания – это?	<i>Документ, в котором записывают, какие вопросы обсуждали и какие решения приняли на собраниях, конференциях и совещаниях.</i>
7) Что такое договор?	<i>Соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.</i>
8) Трудовая книжка это?	<i>Официальный персональный документ, содержащий записи о трудоустройстве гражданина.</i>

Задание 6.

Ведущий: А сейчас мы попали в «Школу». Приглашается 1 человек от команды. В "Школе" требуется выполнить задание на компьютере в MS Microsoft Word (Максимальное количество баллов – 7).

Оформите текст и примечание. Следите за соблюдением правил оформления текстов и примечаний.

Задание:

1. Наберите текст через 1,5 интервала.
2. Установите размер шрифта № 14.
3. Оформите заголовок «по центру», полужирным шрифтом.
4. Оформите примечание к тексту.

порядок реализации договора

Отобранные для экспертизы документы принимаются Госархивом по сдаточной описи. Документы, отобранные в результате экспертизы, в состав Архивного фонда РФ, обрабатываются и описываются в соответствии с архивными требованиями не позже, как правило, чем через три месяца после окончания экспертизы. Опись документов представляется на одобрение экспертной комиссии, назначенной распоряжением руководителя Организации-Собственника.

Примечание: 1. Может быть составлен отдельный договор на обработку и описание документов, в т.ч. на платных условиях. 2. Срок обработки устанавливается конкретно для каждой организации,

Критерии оценки по балльно-рейтинговой системе:

Каждый студент оценивается исходя из приведённых критериев:

- Уровень использования научных понятий и терминов (1 балл);
- Скорость ответов (1 балл);
- Ораторское искусство (1 балл);
- Умение правильно делать выводы. (1 балл);
- Правильность ответов (1 балл).

При расчете взаимосвязи балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций высчитывается средний балл по выполненным практическим работам.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций (очная, заочная форма)

Балльно-рейтинговая система, балл	0	1-2	3-4	5
Критерий оценки, балл	0-2	2-4	4-6	6-8
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый

6. Задания для работы с документами**Практическая работа № 1.**

2. На листах формата А4 оформить основные реквизиты с учетом размеров полей и рабочих зон документа:

2.1. Оформить акт с продольным расположением реквизитов о проверке присутствия студентов Вашей группы на празднике «День здоровья»:

- название учебного заведения, в котором вы учитесь;
- дата составления документа;
- номер документа;
- название документа (АКТ);
- должностное лицо и подпись.

2.2. Оформить справку (расположение угловое) о получении Вами стипендии за предыдущий год:

- название учебного заведения, в котором вы учитесь;
- дата составления документа;
- номер документа;
- название документа (СПРАВКА);
- должностное лицо и подпись.

Практическая работа № 3.

Задание 1. Составьте приказ об оказании материальной помощи работнику (данные придумать самостоятельно).

Задание 2. Составьте приказ об утверждении графика отпусков работников (данные придумать самостоятельно).

Практическая работа № 4.

1. Составьте краткий протокол производственного совещания работников планово-экономического отдела завода Медпрепаратов, на котором был рассмотрен вопрос о досрочной разработке техпромфинплана на 2023 год. После обсуждения производственное совещание приняло решение разработать техпромфинплан на три дня раньше установленного срока. Остальные данные укажите самостоятельно.

2. Выдать справку Сорокину Николаю Ивановичу в том, что он работает техником-конструктором в проектно-конструкторском отделе предприятия с 18.09.2005г.

3. Составьте докладную записку секретаря руководителю организации об утере работником Сидоровой А.П. письма – запроса, поступившего в адрес организации два месяца назад.

4. Составьте объяснительную записку специалиста планового отдела начальнику отдела об опоздании на работу 25.10.2023 года.

5. Составьте служебное письмо по следующим данным: ООО «Лига» (Москва, 123465, ул.

Маросейка, д.15, тел. 384-05-90, факс: 384-05-90) запланировало проведение Всероссийской рождественской ярмарки обуви с 10 ноября по 31 декабря текущего года. Однако в связи с тем, что ООО «Лига» не располагало достаточными площадями для проведения ярмарки, Исполнительный директор общества А.А.Кочетков вынужден был обратиться к Директору Всероссийского выставочного центра Т.К.Турову с просьбой о предоставлении обществу в аренду 300-400 кв.м выставочной площади и гарантией оплаты.

Практическая работа № 5.

1. Напишите приказ генерального директора закрытого акционерного общества «Д и О» о приеме вас на работу бухгалтером.

2. Составьте приказ по личному составу: о предоставлении ежегодного отпуска Сидоровой А.П. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

3. Напишите заявление о предоставлении вам административного отпуска по семейным обстоятельствам. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

4. Оформите резюме в текстовом редакторе MS Word

Практическая работа № 6.

1. Составить журнал регистрации входящих документов:

А) регистрационный номер документа 171/07-3; срок исполнения 27.10 2023; исполнитель Сергеев; дата документа 18.10.2023; исходящий № 1-2/82; автор-отправитель ЗАО «Эра»; вид документа – письмо-уведомление; краткое содержание (заголовок) дата поступления документа 21.10.2023 о сокращении поставок; подпись исполнителя Сергеев.

Б) регистрационный номер документа 50/09-11; срок исполнения 13.10 2023; исполнитель Петров; дата документа 08.10.2023; исходящий № 1-2/82; автор-отправитель ЗАО «Сервис-М»; вид документа – письмо-предложение; краткое содержание (заголовок) дата поступления документа 10.10.2023 о заключении договора аренды; подпись исполнителя Петров.

2. Составить журнал регистрации исходящих документов:

А) регистрационный номер 4-7-01; исполнитель Разин; краткое содержание дата документа 21.09.2023 письмо-уведомление о предоплате по контракту № 88/117 22.09.2023; адресат (кому) ЗАО «Пилот»; № дела 4-7.

Б) регистрационный номер 4-7-02; исполнитель Костина; краткое содержание дата документа 06.10.2023 письмо-уведомление об изменении цен на оказываемые услуги; адресат (кому) ООО «Престиж»; № дела 4-7.

2. Распределить документы ЗАО «Вымпел» по следующим структурным подразделениям: секретариат, информационно-аналитическая служба, бухгалтерия, отдел кадров:

- лицевые счета по заработной плате
- годовой баланс
- приказы по личному составу на сотрудников
- протоколы производственных совещаний
- приказы генерального директора по основной деятельности
- личные карточки работников ф.№Т-2
- должностные инструкции работников бухгалтерии
- должностные инструкции работников канцелярии
- информационно-аналитические материалы

Критерии оценки по балльно-рейтинговой системе:

Каждый студент оценивается исходя из приведенных критериев:

- Уровень использования научных понятий и терминов (1 балл);
- Скорость ответов (1 балл);
- Ораторское искусство (1 балл);
- Умение работать с документами на ПК. (1 балл);
- Правильность выполнения задания (1 балл).

При расчете взаимосвязи балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций высчитывается средний балл по выполненным практическим работам.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций (очная, заочная форма)

Балльно-рейтинговая система, балл	0	1-2	3-4	5
Критерий оценки, балл	0-2	2-4	4-6	6-8
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация проходит в форме зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам, предложенным в зачетных билетах. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации (очная, заочная)

Распределение баллов по видам контроля (зачет)

<i>Контролируемое мероприятие</i>	<i>Кол-во баллов</i>	<i>Примечания</i>
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	маx 10 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении –10 баллов)
Выполнение практических работ	маx-40 балла	Предусмотрено 9 практических работ, за каждую из которых можно получить до 5-и баллов. Оценка практической работы 8 проводится отдельно
Выполнение компьютерной симуляции (практической работы 8)	маx 10 баллов	
Промежуточная аттестация (зачет)	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине «Делопроизводство» определяется с помощью рейтинга:

Оценка	Не зачтено		Зачтено	
	≤ 50	51-70	71-85	86-100
Сумма баллов				

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
 Зав. выпускающей кафедрой
 Естифеев Дмитрий Викторович

Охрана труда

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Учебный план "Технического обслуживания, организации перевозок и управления на транспорте"

Направление 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
 Профиль **Автомобили и автомобильное хозяйство**
 Форма обучения **заочная**
 Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**
 Виды контроля на курсах: экзамены 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Вид занятий						
Лекции	4	4			4	4
Практические	6	6			6	6
Итого ауд.	10	10			10	10
Контактная работа	10	10			10	10
Сам. работа	62	62	63	63	125	125
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	72	72	72	72	144	144

Программу составил(и):

доцент, кандидат технических наук, доцент, Васильев Алексей Анатольевич

Рецензент(ы):

кандидат технических наук, доцент, Игошин Денис Николаевич

Рабочая программа дисциплины

Охрана труда

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 916)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

"Технического обслуживания, организации перевозок и управления на транспорте"

Протокол от 20.04.2023 г. № 9

Зав. кафедрой Евстифеев Дмитрий Викторович

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: формирование у студентов базовых знаний и умений по охране труда и технике безопасности на предприятиях автомобильного сервиса</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): формирование у студентов основных понятий в области организации здоровья и безопасных условий труда в сфере автомобильного сервиса; формирование навыков и умений, необходимых для поиска оптимальных решений и наилучших способов реализации обоснованного выбора оборудования, средств механизации и автоматизации и обеспечение безопасных условий труда в профессиональной деятельности; изучение методов правового регулирования в области безопасности труда и пожарной безопасности на предприятиях автомобильного сервиса; изучение мер, направленных на предотвращение и ликвидацию последствий аварий и инцидентов на предприятиях автомобильного сервиса</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Устройство автомобилей
2.1.2	Основы технологии производства и ремонта транспортно-технологических машин и комплексов
2.1.3	Конструкция и эксплуатационные свойства транспортно-технологических машин и комплексов
2.1.4	Безопасность жизнедеятельности
2.1.5	Основы военной подготовки
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Проектирование и эксплуатация технологического оборудования
2.2.2	Основы обслуживания и эксплуатации сельскохозяйственной техники
2.2.3	Технологическая практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	
УК-8.1:	Анализирует и идентифицирует опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности
УК-8.2:	Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций
УК-8.3:	Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях
УК-8.4:	Готов к выполнению воинского долга и обязанности по защите своей Родины в соответствии с законодательством Российской Федерации
ОПК-5: Способен принимать обоснованные технические решения, выбирать эффективные и безопасные технические средства и технологии при решении задач профессиональной деятельности	
ОПК-5.1:	Принимает обоснованные технические решения при решении задач профессиональной деятельности; выбирает эффективные и безопасные технические средства и технологии при решении задач профессиональной деятельности
ОПК-5.2:	Владеет знаниями и навыками в области работы с измерительными системами, инструментом. Способен определять дефекты сборочных единиц, узлов и деталей с заданной степенью точности и с учетом погрешности измерений
ОПК-5.3:	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ
ОПК-5.4:	Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: - нормы и правила охраны труда и техники безопасности, требования безопасного обслуживания клиентов
нормативно-правовые акты, регулирующие ОТ и ТБ.
Правила осуществления профессиональной деятельности с учётом экологических, социальных ограничений и требований ОТ и ТБ

Уметь: - обеспечивать и соблюдать требования безопасного обслуживания
применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности
Применять правила осуществления профессиональной деятельности с учётом экологических, социальных ограничений и требований ОТ и ТБ

Владеть: - навыками соблюдения требований безопасного обслуживания потребителей, ОТ и ТБ
навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
навыками осуществления профессиональной деятельности с учётом экологических, социальных ограничений и требований ОТ и ТБ

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. «Обучение по охране труда, и проверка знаний требований охраны труда руководителей и специалистов организаций»					
1.1	Модульная единица 1.Основы охраны труда. /Тема/	4	0			
1.2	Трудовая деятельность человека. Основные принципы обеспечения безопасности труда. Основные принципы обеспечения охраны труда. Обязанности и ответственность работников по соблюдению требований охраны труда и трудового распорядка. Обязанности и ответственность должностных лиц по соблюдению требований законодательства о труде и охране труда /Лек/	4	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.3	Обязанности и ответственность должностных лиц по соблюдению требований законодательства о труде и охране труда. /Пр/	4	2	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект тестовых заданий. Темы для докладов
1.4	Разработка плана мероприятий по улучшению и оздоровлению условий труда /Ср/	4	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов
1.5	Модульная единица 2.Нормативно-правовые акты, регулирующие ОТ иТБ. /Тема/	4	0			
1.6	Нормативные правовые основы охраны труда в российской федерации. Перечень основных документов, регламентирующих охрану труда. Нормативные документы по охранетруда. Инженер по охране труда. Действующие и новые нормативные документы по охране труда. Нормативная документация по охране труда. Нормативно-правовая регламентация охраны труда. Документы, регулирующие правовые вопросы охраны труда. /Лек/	4	2	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	Охрана труда в трудовом кодексе /Пр/	4	1	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект тестовых заданий. Темы для докладов
1.8	Документы, регулирующие правовые вопросы охраны труда /Ср/	4	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов

1.9	Модульная единица 3. Правила охраны труда и техники безопасности /Тема/	4	0			
1.10	Техника безопасности. Правила соблюдения техники безопасности на рабочих местах. Безопасность работников. Служба охраны труда. /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.11	Техника безопасности на рабочем месте /Пр/	4	1	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект тестовых заданий. Темы для докладов
1.12	Служба охраны труда. /Ср/	4	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов
1.13	Модульная единица 4. Специальные вопросы обеспечения требований охраны труда и безопасности производственной деятельности /Тема/	4	0			
1.14	Основы предупреждения производственного травматизма. Техническое обеспечение безопасности зданий и сооружений, оборудования и инструмента, технологических процессов. Коллективные средства защиты: вентиляция, освещение, защита от шума и вибрации. Средства индивидуальной защиты. Опасные производственные объекты и обеспечение промышленной безопасности. Организация безопасного производства работ с повышенной опасностью. Обеспечение электробезопасности. Обеспечение пожарной безопасности. Обеспечение безопасности работников в аварийных ситуациях /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.15	Техника безопасности при работе в особых условиях /Пр/	4	1	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект тестовых заданий. Темы для докладов
1.16	Преимущества работы предприятия согласно стандарту. /Ср/	4	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. «Организация работы персонала»					
2.1	Модульная единица 5. Организация работ по охране труда на предприятии /Тема/	4	0			
2.2	Служба охраны труда, инструкции по охране труда. Специальная оценка условий труда. Кабинеты и уголки охраны труда. Санитарно-бытовое обеспечение работников. Обязательные медицинские осмотры работников. Работы с повышенной опасностью. Отчетность по условиям и охране труда. /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	Разработка плана мероприятий по улучшению и оздоровлению условий труда /Пр/	4	1	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект тестовых заданий. Темы для докладов
2.4	Работы с повышенной опасностью /Ср/	4	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов

2.5	Модульная единица 6.Производственный травматизм,несчастные случаи и профессиональные заболевания, порядок их расследования и возмещения ущерба /Тема/	4	0			
2.6	Причины травматизма. Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве. Порядок расследования несчастного случая на производстве, расследования и учета профессиональных заболеваний. Принятие решений по результатам расследование. Порядок оформления, учета и утверждения актов о несчастном случае/профессиональномзаболевании. /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и заданиядля проведения промежуточной аттестации
2.7	Основы предупреждения производственного травматизма. /Пр/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект тестовых заданий. Темы для докладов
2.8	Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве. /Ср/	4	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов
2.9	Модульная единица 7. Порядок обучения по охране труда и проверкизнаний требований безопасности охраны труда работников /Тема/	4	0			
2.10	Порядок обучения по охране труда. Проведение инструктажа по охране труда. Обучение работников рабочих профессий. Обучение руководителей и специалистов. Проверка знаний требований охраны труда /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и заданиядля проведения промежуточной аттестации
2.11	Проверка знаний требований охраны труда /Пр/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект тестовых заданий. Темы для докладов
2.12	Обучение руководителей испециалистов /Ср/	4	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов
2.13	Модульная единица 8. Составление инструкции по охране труда в сфере профессиональной деятельности /Тема/	4	0			
2.14	Общие требования охраны труда. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда во время работы. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. Требования охраны труда по окончании работы. /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и заданиядля проведения промежуточной аттестации
2.15	Составление инструкции по охранетруда по рабочей профессии. /Пр/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект тестовых заданий. Темы для докладов
2.16	Требования охраны труда в аварийных ситуациях /Ср/	4	6	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Обеспечение безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности					
3.1	Модульная единица 9. Производственная санитария и гигиена труда /Тема/	5	0			

3.2	Основные понятия. Производственный микроклимат и его воздействие на организм человека. Нормирование микроклимата. Практическое определение параметров микроклимата. Мероприятия по обеспечению оптимального микроклимата. Вредные вещества в воздухе рабочей зоны и их классификация. /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.3	Опасный и вредный производственный фактор /Ср/	5	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов
3.4	Модульная единица 10. Вентиляция /Тема/	5	0			
3.5	Нормирование содержания вредных веществ в воздухе рабочей зоны. Определение содержания вредных веществ в воздухе рабочей зоны. Определение запыленности воздуха производственных помещений. Вентиляция производственных помещений. Кондиционирование воздуха. /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.6	Расчет вентиляции помещения /Пр/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект индивидуальных заданий к расчетно-графическим работам
3.7	Кондиционирование воздуха /Ср/	5	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект индивидуальных заданий к расчетно-графическим работам
3.8	Модульная единица 11. Электробезопасность /Тема/	5	0			
3.9	Действие электрического тока на организм человека. Опасность поражения электрическим током и оказание первой помощи. Мероприятия, предупреждающие поражение электрическим током. /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.10	Расчет заземления /Пр/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект индивидуальных заданий к расчетно-графическим работам
3.11	Заземление /Ср/	5	8	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект индивидуальных заданий к расчетно-графическим работам
3.12	Модульная единица 12. Производственное освещение /Тема/	5	0			

3.13	Основные понятия и характеристики. Системы производственного освещения. Требования к производственному освещению. Естественное и искусственное освещение. Нормирование искусственного освещения. Выбор ламп и применяемых в них светильников. Защита от производственного шума, ультразвука и инфразвука. Производственная вибрация. Защита от электромагнитных полей /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.14	Разработка плана эвакуации /Пр/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект индивидуальных заданий к расчетно-графическим работам
3.15	Виды освещения. Нормирование освещения помещений /Ср/	5	9	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект индивидуальных заданий к расчетно-графическим работам
3.16	Модульная единица 13. Основы пожарной профилактики /Тема/	5	0			
3.17	Основные понятия и определения. Причины возникновения пожаров и взрывов. Классификация производственных помещений взрывопожарной и пожарной опасности. Первичные средства тушения пожаров. Общие правила тушения пожаров. Первая помощь при пожарах и ожогах. Организация пожарной безопасности. /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.18	Разработка плана эвакуации /Пр/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект индивидуальных заданий к расчетно-графическим работам
3.19	Требования к планам эвакуации /Ср/	5	10	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1Л2.2 Л2.1 Л2.3	Комплект индивидуальных заданий к расчетно-графическим работам
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 4. Охрана окружающей среды от вредных воздействий автомобильного транспорта					
4.1	Модульная единица 14. Законодательство об охране окружающей среды /Тема/	5	0			

4.2	Снижение выброса вредных веществ в атмосферу. Способы уменьшения загрязнения окружающей среды токсичными компонентами отработавших газов. Методы очистки и контроль качества сточных вод. Состояние биосферы как основное условие жизни на земле. Значение природы, рациональное использование ресурсов. Снижение токсичности и задымленности, их нормы. /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.3	Снижение загрязнения окружающей среды токсичными компонентами отработавших газов. /Ср/	5	10	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов
4.4	Модульная единица 15. Экологическая безопасность автотранспортных средств /Тема/	5	0			
4.5	Снижение выбросов вредных веществ в атмосферу. Способы уменьшения загрязнения окружающей среды токсичными компонентами отработавших газов автомобилей. Методы контроля и нормы допустимой токсичности отработавших газов. Методы очистки и контроль качества сточных вод на автотранспортном предприятии /Лек/	4	0	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л2.2 Л2.1 Л2.3	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.6	Требования к топливному баку, электрооборудованию и кузову автомобиля /Ср/	5	10	УК-8.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4	Л1.1 Л2.2 Л2.1 Л2.3	Темы для докладов
4.7	Контроль /Тема/	5	0			
4.8	Экзамен /Экзамен/	5	9	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-8.4 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-5.4		Демонстрация студентами полученных знаний, умений и навыков. Оценка сформированности компетенций

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Беляков Г. И.	Охрана труда и техника безопасности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Стручалин, В. Г., Нарусова, Е. Ю.	Охрана труда и техника безопасности в электроустановках: учебное пособие	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020
Л2.2	Овчинников, В. В.	Охрана труда при производстве сварочных работ: учебник	Москва, Вологда: Инфра-Инженерия, 2022
Л2.3	Белова Т. И.	Курс лекций по дисциплине «Охрана труда (в АПК)»	Брянск: Брянский ГАУ, 2018

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	1) Текстовый редактор Microsoft Word,
6.3.1.2	2) Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point
6.3.1.3	3) графическая программа «КОМПАС»
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
2-1	Кабинет «Методический»	Комплект учебной мебели Шкаф со справочной литературой – 2 шт.
2-16а	Лаборатория «Техническое обслуживание автомобилей»	Учебный стенд «Автомобиль «Волга» Газ 3110» – 1 шт. Комплект стенов для регулировки подвески автомобилей. Окрасочная камера – 1 шт. Двухстоечный подъемник грузоподъемностью 3 т – 1 шт. Автомобильная мойка – 2 шт. Диагностическое оборудование (Аскап) – 1 шт. Газоанализатор – 1 шт. Шкаф инструментальный – 5 шт. Верстак, столы, шкафы металлические. Наборы инструмента, ключ динамометрический, набор RUL 2 8 36, набор RUL 27 41, набор имбусовых ключей. Набор щупов – 1 шт. Видеоскоп ADAZVE150SD – 1 шт. Угловая полировальная машина. Калибр УПМ-180Е – 1 шт. Фен технический Defort – 1 шт. Кран-балка грузоподъемностью 3 т. – 1 шт. Передвижные инструментальные тележки – 2 шт. Окрасочная камера - 1 шт. Краскопульты – 2 шт. Расходные материалы для подготовки и окраски автомобилей
2-17	Кабинет «Правила безопасности дорожного движения»	Комплект учебной мебели Шкаф со справочной литературой – 1 шт. Проектор -1 шт. Магнитно-маркерная доска – 1 шт. Комплект плакатов - 10 шт. Персональные компьютеры – 12 шт. Тренажер (манекен) реанимационный – 1 шт.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ПК-2 Способен руководить выполнением работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов;

ПК-4 Способен контролировать технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий;
3. Темы для докладов
4. Комплект индивидуальных заданий к расчетно-графическим работам

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Экзаменационный материал по дисциплине «Охрана труда» Вопросы для зачета

1. Объясните, что включают в себя основные принципы обеспечения безопасности и охраны труда.
2. Что включено в обязанности и ответственность работников по соблюдению требований охраны труда и трудового распорядка?
3. Каковы обязанности и ответственность должностных лиц по соблюдению требований законодательства о труде и охране труда?
4. Назовите основные нормативно-правовые акты, регулирующие ОТ и ТБ.
5. Меры безопасности при работе с вредными веществами
6. Физиологические условия продуктивной работы
7. Опасные и вредные факторы при работе на предприятии
8. Методы и средства защиты от опасностей
9. Средства индивидуальной защиты
10. Идентификация вредных веществ
11. Высокий уровень шума, вибрации
12. Виды излучений
13. Требования к территориям, местам хранения оборудования
14. Метеорологические условия
15. Вентиляция
16. Отопление
17. Освещение
18. Заземление
19. ТБ к системам под давлением
20. ТБ к техническому состоянию оборудования подвижного состава автотранспорта
21. ТБ к проведению ТО и ремонту
22. Электробезопасность автотранспортных систем
23. Пожарная безопасность и ее профилактика

24. Электрозащитные средства
25. Снижение выброса вредных веществ в атмосферу
26. Экологическая безопасность автотранспортных средств
27. Способы уменьшения загрязнения
28. Технические способы и средства защиты от поражения электротоком
29. Правила безопасности при обслуживании и ремонтных работах
30. Микроклимат и вентиляция помещений
31. Организация безопасной эксплуатации электроустановок
32. Организация обучения правилам электробезопасности в образовательных учреждениях
33. Обеспечение пожарной безопасности
34. Основы пожарной профилактики
35. Система оповещения людей о пожаре
36. Установки пожаротушения
37. Основы предупреждения производственного травматизма
38. Производственные травмы и их классификация
39. Квалификация несчастных случаев на производстве
40. Обязанности работников и работодателя при несчастном случае на производстве
41. Порядок расследования несчастных случаев на производстве
42. Оформление материалов расследования несчастных случаев на производстве и их учет
43. Классификация профессиональных заболеваний
44. Установление профессионального заболевания
45. Порядок расследования профессиональных заболеваний
46. Возмещение вреда, причиненного здоровью или жизни работнику
47. Обязательно социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний
48. Оценка состояния пострадавшего
49. Транспортировка пострадавших
50. Минимально необходимые средства для оказания первой помощи при травмах и других неотложных состояниях

Критерии оценки

4 балла	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации или в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, неисказавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
Менее 2 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной

речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 18 баллов	19-22 баллов	23-27 балла	28-30 баллов
Критерии оценивания компетенций	менее 2 баллов	2 балла	3 балла	4 баллов
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Тест

1. Система правовых, санитарных и технических норм, обеспечивающих здоровье и безопасные условия труда:

- А. техника безопасности
Б. охрана труда
В. производственная санитария
Г. гигиена труда

2. Неожиданное и незапланированное событие, сопровождающееся травмой:

- А. профессиональное заболевание
Б. производственная травма
В. несчастный случай
Г. профессиональный риск

3. Свойство среды обитания человека, которое вызывает негативное действие на жизнь человека, приводя к отрицательным изменениям в состоянии его здоровья:

- А. опасность
Б. безопасность труда
В. ВП фактор
Г. негативный фактор

4. Причины травм: массовые эпидемии; стихийные бедствия – относятся к:

- А. организационным
Б. санитарно-гигиеническим
В. психофизическим
Г. природным

5. Путь следования из дома на работу на собственном транспорте относится к:

- А. НС, связанного с производством
Б. НС, несвязанного с производством
В. опасному производственному фактору
Г. производственной деятельности

6. Групповой несчастный случай со смертельным исходом расследуется:

- А. 15 суток
- Б. 3 суток
- В. 12 суток
- Г. 7 суток

7. Область медицины, изучающая трудовую деятельность человека и производственную среду с точки зрения их влияния на организм:

- А. профилактическая медицина
- Б. гигиена труда
- В. санитарно-гигиеническая медицина
- Г. лечебно-профилактическая медицина

8. После данного инструктажа, проходят стажировку в течение 2-14 смен:

- А. первичный
- Б. повторный
- В. целевой
- Г. вводный

9. Нормативный акт, устанавливающий требования по охране труда:

- А. аттестационный лист работника
- Б. инструкция
- В. акт в форме Н-1
- Г. трудовой кодекс РФ

10. По вине должностных лиц допускаются нарушения правил и норм по охране труда, которые не влекут за собой тяжёлых последствий и не могли бы их повлечь, наступает:

- А. дисциплинарная ответственность
- Б. административная ответственность
- В. материальная ответственность
- Г. уголовная ответственность

11. Ток опасен тем, что он:

- А. бесшумный
- Б. смертельный
- В. невидимый
- Г. постоянный

12. Воздействие в разложении различных жидкостей организма на ионы, в результате чего происходит нарушение их физико-химического состава и свойств, называется:

- А. биологическое
- Б. термическое
- В. электролитическое
- Г. механическое

13. Сопротивление заземляющего контура составляет:

- А. 2 Ом
- Б. 5 Ом
- В. 4 Ом
- Г. 6 Ом

14. Общая точка соединённых в звезду обмоток оборудования, называется:

- А. нейтраль
- Б. заземлитель
- В. магистраль
- Г. зануление

15. Зона растекания шагового напряжения составляет:

- А. 18 м

- Б. 22 м
- В. 8 м
- Г. 7 м

16. Для того чтобы начался пожар достаточно:

- А. искры Б. спички В. энергии
- Г. давления

17. В учебных заведениях чаще всего применяются огнетушители:

- А. пенные
- Б. углекислотные В. порошковые
- Г. химические

18. Жидкость с температурой вспышки паров выше 45°С называется:

- А. горючей
- Б. легковоспламеняющейся В. взрывоопасной
- Г. химической

19. Внезапное изменение физического состояния или химического состава вещества, сопровождающиеся мгновенным выделением огромного количества энергии:

- А. воспламенение Б. взрыв
- В. самовоспламенение Г. горение

20. Данное средство, используют для тушения небольших очагов возгорания кабелей, электропроводки, горячих жидкостей:

- А. песок Б. вода
- В. огнетушитель порошковый Г. асбест

21. Сопоставить пары

1. Повторный инструктаж	А. проводится при выполнении разовых работ
2. Вводный инструктаж	Б. проводится один раз в полгода
3. Целевой инструктаж	В. проводится при поступлении на работу службой охраны труда предприятия

22. Сопоставить пары

1. Электрический удар	А. пятна серого или бледно-жёлтого цвета на поверхности кожи человека
2. Металлизация	Б. проникновение в верхние слои кожи мельчайших частичек металла
3. Электрический знак	В. приводит к возбуждению живых тканей организма

23. Сопоставить пары

1. Венозное кровотечение	А. давящая повязка
2. Артериальное кровотечение	Б. стерильная обработка
3. Капиллярное кровотечение	В. наложение жгута

24. Дополнить предложение недостающим выражением.

Сопротивление внутренних органов человека составляет

25. Дополнить предложение недостающим выражением

..... является важнейшим инструментом обеспечения безопасности труда.

26. Допиши: Категории помещений по степени электрической опасности:

А. _____

- Б. _____
- В. _____
- Г. _____
- Д. _____
- Ж. _____
- З. _____

27. Пути протекания тока по организму человека:

- А. _____
- Б. _____
- В. _____

28. Параметры, определяющие тяжесть поражения электрическим током:

- А. _____
- Б. _____
- В. _____
- Г. _____
- Д. _____
- Ж. _____

29. Допиши: Охрана труда решает следующие задачи:

- А. _____
- Б. _____

30. В акте по форме Н-1 обязательно указывается

- А. _____
- Б. _____
- В. _____

31. К травмам относятся

- А. _____
- Б. _____
- В. _____
- Г. _____
- Д. _____
- Ж. _____

32. Отгадайте сканворд

Инструкция: Вам необходимо найти 14 слов, окончание первого слова, является началом следующего. 15 слово – является независимым. Написать определение каждого слова.

В	З	Ф	Н	И	Е	И	М	П	У
У	А	Р	Е	М	Е	Н	С	Ь	Л
К	О	О	Ж	А	Л	Е	А	М	О
Е	Д	Г	О	В	П	А	Н	П	С
К	С	А	М	О	С	Р	С	А	Т
А	М	А	Ч	Ж	А	Х	С	К	Е
Д	П	Р	З	Е	Т	О	В	Ю	Л
У	Л	К	О	Л	К	У	Е	Т	Ь
Т	И	С	С	В	Е	Р	К	И	Л
С	Е	И	Н	Е	Щ	Т	С	Н	Ь

Часть А

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Б	В	А	Г	Б	А	Б	А	Б	А	В	В	В	Б	В	А	В	Б	Б	А
21	2	23	24																

1Б; 2В; 3А	1 В;2 Б;3 А	1А; 2В; 3Б	1000 Ом																	
------------------	----------------------	------------------	------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

25	обучение
26	С повышенной опасностью Особо опасные Без повышенной опасности Сырые помещения Особо сырые помещения Жаркие помещения Пыльные помещения
27	Рука-рука; рука-нога; нога-нога
28	Род тока Величина тока Длительность действия тока Пути протекания тока Состояние организма Внешняя среда
29	Сведения о пострадавшем; причины, повлекшие травму; мероприятия
30	Способствует созданию машин и инструментов Разрабатывает СИЗ
31	Ушиб Ожоги Отравления Переломы Раны обморожение

Кроссворд

Ожог	повреждение тканей организма, вызванное действием высокой температуры или действием некоторых химических веществ
Горение	сложный физико-химический процесс превращения исходных веществ в продукты сгорания в ходе экзотермических реакций, сопровождающийся интенсивным выделением тепла
Инfrasound	звуковые волны, имеющие частоту ниже воспринимаемой человеческим ухом.
Кодекс	законодательный акт, содержащий систематизированные нормы какой-либо отрасли или нескольких отраслей.
Самовоспламенение	такое явление, когда при самой низкой температуре нагревания вещества без внешнего воздействия пламени или раскаленного тела происходит резкое увеличение скорости экзотермической реакции, приводящее к возникновению пламенного горения
Импульс	векторная физическая величина, являющаяся мерой механического движения тела.
Самоспасатель	средство индивидуальной защиты органов дыхания и зрения человека от токсичных продуктов горения в течение заявленного времени защитного действия при эвакуации из производственных, административных и жилых зданий, помещений во время пожара.
Люкс	Единица измерения освещённости
Светильник	световой прибор, предназначенный для освещения помещений, открытых пространств и отдельных предметов.
Инструктаж	ознакомление с порядком выполнения строительных работ и требованиями по их качеству и технике безопасности
Железо	металл
Освещение	создание освещённости поверхностей предметов, обеспечивающее видимость этих предметов или возможность их регистрации светочувствительными веществами или устройствами.

Искра	Мельчайшая частица горящего или раскаленного вещества.
Амплитуда	максимальное значение смещения или изменения переменной величины от среднего значения при колебательном или волновом движении.
Охрана	система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия

Критерии оценки:

2 балла	За выполнение всех заданий правильно, без замечаний
1,5 балла	За выполнение всех заданий, но допущены несущественные ошибки.
1 балл	За выполнения тестовых заданий без выполнения кроссворда
Менее 1 балла	Задание выполнено менее, чем на половину

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	0 баллов	1-2 балла	3 балла	4-5 баллов
Критерии оценивания компетенций	Менее 1 балла	1 балл	1,5 балла	2 балла
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАН А	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Творческое задание**Модульная единица 4. Организация работ по охране труда на предприятии.**

Кто разрабатывает подобный план

Созданием плана занимаются сотрудники, которые формируются в группу для выполнения задачи, поставленной руководством. Лица, на которых возлагается такая ответственность, определяются руководителем. Основание для предоставления сопутствующих полномочий

– приказ, изданный руководителем предприятия. Как составить план мероприятий

План мероприятий по улучшению условий труда составляется с учетом периода его примерного срока действия в 1-3 года (может изменяться исходя из особенностей деятельности конкретных компаний). На стадии составления документа определяется список предстоящих процедур, планируется необходимое финансирование на срок его действия. Результаты оформляются посредством издания приказа.

Следующий шаг составления – это оформление акта о введении плана в действие. В нем отражаются такие сведения, как суммы общих затрат, сроки и методы реализации запланированных действий, перечень лиц, ответственных за итоговый результат и т.д.

Что должен содержать в себе план

Список мер, разработанных в целях обеспечения и улучшения условий работы в организации, регламентирован на законодательном уровне. Однако этот приказ не обязывает организации использовать сразу все процедуры, включенные в него.

Лицо, составляющее план, должно принимать во внимание вопросы технического и санитарного оснащения предприятия с точки зрения безопасности производства, а также организационные моменты. Вне зависимости от включенных в список мер, основная цель составляемого проекта – это улучшение и повышение безопасности работы персонала.

Что учесть при подготовке плана

В ходе составления ответственное лицо обязательно должно изучить статистику ранее произошедших чрезвычайных ситуаций и учесть факторы, в результате которых они произошли. Также при подготовке следует принимать во внимание:

- исследования существующих условий в организации;
- финансовые возможности предприятия;
- результаты заключений предыдущих проверок.

Образец плана мероприятий по улучшению условий труда

Утвержден
в соответствии со ст. 212, 217 ТК РФ,
Приказом Минтруда РФ от 01.03.2012 № 181н

Приказом № 3 от 18.11.2017
генерального директора ООО «Эксперт»
Иванова П.В.

ПЛАН

мероприятий по охране труда

ООО «Эксперт» на 2018 год

Разработан

Инженером по охране труда ООО «Эксперт» Савельевым М.С.

Согласован:

Со старшим юристом ООО «Эксперт» Андреевым В.С.

г. Москва, 2017 г.

Мероприятие	Срок проведения	Ответственные
1. Мероприятия, направленные на улучшение условий труда работников		
Приобретение недостающих средств индивидуальной защиты работников и проведение необходимой модернизации текущих СИЗ	Январь	Инженер по охране труда Степанов В.С.
Приобретение новых средств индивидуальной защиты работников от электрического тока и проведение необходимой модернизации текущих СИЗ соответствующего вида	Январь	Инженер по охране труда Степанов В.С., Старший электрик Иванов А.С.
Приобретение новых электродов и модернизация текущих в целях обеспечения на предприятии достаточного уровня освещения	Февраль	Инженер по охране труда Степанов В.С., Старший электрик Иванов А.С.
Приобретение оборудования для снабжения сотрудников свежей питьевой водой	Февраль	Инженер по охране труда Степанов В.С.
Приобретение обмундированных средств индивидуальной защиты для сотрудников, работающих во вредных и опасных условиях	Январь	Инженер по охране труда Степанов В.С.
Организация хранения средств индивидуальной защиты всех типов	Январь-декабрь	Захот Александр А.С.
Модернизация пешеходной инфраструктуры предприятия в целях повышения безопасности труда	Апрель	Главный инженер Савельев С.Н.
2. Мероприятия, направленные на оптимизацию инфраструктуры в целях повышения безопасности труда работников		
Установка автоматизированных систем мониторинга вредных и опасных производственных факторов	Май	Инженер по охране труда Степанов В.С., Старший электрик Иванов А.С., Главный инженер Савельев С.Н.
Установка систем обеспечения безопасной эксплуатации промышленного оборудования	Май	Инженер по охране труда Степанов В.С., Старший электрик Иванов А.С., Главный инженер Савельев С.Н.

Модернизация инфраструктуры, обеспечивающей функционирование производственных процессов, которые связаны с обработкой опасных и горючих веществ	Июль	Инженер по охране труда Степанов В.С., Старший электрик Иванов А.С., Главный инженер Савельев С.Н.
Установка новых систем вентиляции на предприятии и модернизация текущих	Июль	Главный инженер Савельев С.Н.
Установка на производственном оборудовании систем защиты от поражения	Июль	Главный инженер Савельев С.Н.
Нанесение на производственное оборудование и иные объекты инфраструктуры сигнальных знаков и знаков безопасности	Июль	Главный инженер Савельев С.Н.
3. Мероприятия, направленные на модернизацию производственных процессов в целях повышения безопасности труда работников		
Повышение уровня механизации процессов работы с сырьем, отливкой продукции, отходами	Август-октябрь	Инженер по охране труда Степанов В.С., Главный инженер Савельев С.Н.
Модернизация технологичности очистной производственной инфраструктуры	Август	Главный инженер Савельев С.Н.
Модернизация производственной инфраструктуры, направлена на снижение ее негативного воздействия на экологию	Сентябрь-ноябрь	Инженер по охране труда Степанов В.С., Главный инженер Савельев С.Н.
4. Мероприятия, направленные на повышение уровня знаний работников в области охраны труда		
Приобретение необходимых технических средств для организации инструктажей и обучения по охране труда	Январь-февраль	Инженер по охране труда Степанов В.С.
Проведение инструктажей и обучения по охране труда	По графику	Инженер по охране труда Степанов В.С., Руководитель отдела кадров Андрей С.Н.
Обеспечение новых сотрудников инструкциями по охране труда	По мере заключения трудовых договоров ООО «Эксперт» с новыми сотрудниками	Руководитель отдела кадров Андрей С.Н.

Модульная единица 8. Составление инструкции по охране труда в сферепрофессиональной деятельности

Разработка инструкций по охране труда: нормативный документ

Разработка инструкций по охране труда осуществляется согласно статье 212 Трудового Кодекса РФ в соответствии с Постановлением Минтруда РФ N 80 от 17 декабря 2002 года «Об утверждении методических рекомендаций по разработке государственных нормативных требований охраны труда».

Кто разрабатывает инструкции по охране труда

1. Инструкции по охране труда разрабатывает начальник каждого структурного подразделения. А также самостоятельно пересматривает их раз в 5 лет или ранее, как того требует закон.
2. Специалист по охране труда оказывает только методическую помощь в составлении и пересмотре таких инструкций, согласно Приказа 524н от 04.08.2014 г. «Об утверждении проф стандарта специалист в области охраны труда», см. раздел «Трудовые функции».
3. Работодатель должен обеспечить процесс разработки инструкций согласно ст. 212 ТК РФ.

Порядок разработки инструкций по охране труда

Инструкции по охране труда разрабатываются: по каждой профессии и на отдельные виды работ. Поэтому последовательность действий такая:

1. Определяем, какие профессии есть в штатном расписании. Инструкция по охране труда разрабатывается на конкретную профессию (слесарь-механик, слесарь сантехник и т.д.)
2. Определяем, какие виды работ на предприятии существуют. Инструкции по охране труда могут быть на отдельные виды работ (работы на высоте, работы с электроинструментом и т.д.)
3. Составляем весь перечень инструкций по охране труда за подписью руководителя организации.
4. Составляем приказ о разработке инструкций. Указываем:
 - наименование инструкций;
 - ответственные лица;
 - сроки выполнения.
5. Приступаем к составлению инструкций. Разработка инструкций по охране труда ведется на основе типовой инструкции. Если типовой инструкции нет – то по соответствующим правилам охраны труда.
Инструкция по охране труда состоит из обязательных разделов:
 - Общие требования охраны труда.
 - Требования охраны труда перед началом работы.
 - Требования охраны труда во время работы.
 - Требования охраны труда в аварийных ситуациях.
 - Требования охраны труда по окончании работы.
6. Согласовываем инструкцию со специалистом по охране труда и представителем профсоюза.
7. Утверждаем инструкцию у руководителя организации.
8. Выдаем копии разработанных инструкций на рабочие места.
9. Берем на контроль пересмотр инструкций при изменении правил, условий труда и т.д., либо через 5 лет, если условия не менялись. (Согласно п. 5.6 Методических рекомендаций по разработке нормативных требований, инструкции по охране труда имеют срок действия пять лет.)

Критерии оценки:

2 балла	Тема полностью раскрыта. Творческое задание выполнено правильно, без замечаний. Студент свободно владеет материалом и отвечает на поставленные вопросы.
1,5 балла	Тема полностью раскрыта. Творческое задание выполнено с несущественными ошибками.
1 балл	Тема раскрыта не полностью. Творческое задание выполнено с несущественными ошибками. Студент плохо владеет материалом, и затруднительно отвечает на поставленные вопросы.
Менее 1 балла	Задание не выполнено

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

балльно-рейтинговая система	0 баллов	5-10 баллов	11-15 баллов	16-20 баллов
Критерии оценивания компетенций	Менее 1 балла	1 балл	1,5 балла	2 балла
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАН А	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области Государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО НГИЭУ)

Расчетно-графические работы по дисциплине «Охрана труда»

Расчетно-графическая работа №1: Расчет вентиляции

1. Подобрать систему вентиляции для автотранспортного предприятия (гаражного помещения) на основании произведённого расчета, в соответствии с заданием.

Таблица 1 – исходные данные

№ варианта	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Количество машин, шт.:																		
а) с бензиновыми двигателями; б) с	3	13	13	11	9	19	5	15	15	14	4	8	5	3	13	13	11	9
дизельными двигателями	12	2	12	9	9	9	9	9	6	6	8	8	7	10	6	5	9	9
Коэффициент неравномерности выезда в течение часа	0,47	0,57	0,67	0,61	0,71	0,51	0,41	0,47	0,47	0,57	0,53	0,63	0,63	0,47	0,57	0,67	0,41	0,51
Рабочий объем цилиндров двигателей $V_{ц,л}$:																		
а) бензиновых;	6,00	8,00	8,00	6,00	8,00	6,00	6,00	8,00	6,00	6,00	6,00	8,00	8,00	6,00	8,00	6,00	6,00	8,00
б) дизельных	10,24	10,24	12,24	12,24	12,24	10,24	10,24	10,24	12,24	10,24	10,24	10,24	12,24	10,24	10,24	12,24	12,24	10,24
Объёмная доля вредных веществ в отработанных газах γ_0 , %:																		
а) окиси углерода для бензиновых двигателей	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7

для дизельных двигателей;	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055
б) окислов азота для дизельных двигателей;	0,008 2	0,008 2	0,008 2	0,0082	0,008 2	0,008 2	0,0082	0,008 2	0,0082	0,008 2	0,008 2	0,008 2	0,008 2	0,008 2	0,0082	0,0082	0,0082	0,0082
в) альдегидов для дизельных двигателей	0,040 4	0,040 4	0,040 4	0,0404	0,040 4	0,040 4	0,0404	0,040 4	0,0404	0,040 4	0,040 4	0,040 4	0,040 4	0,040 4	0,0404	0,0404	0,0404	0,0404
время работы электродвигателя t , мин	4	3	7	7	5	5	7	4	9	6	3	8	3	5	6	7	6	5
полное расчетное давление H , кгс/м ² при $\eta_v = 0,6$; $\eta_{\pi} = 0,9$.	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52

Продолжение таблицы 1

№ вариант	19	20	21	22	23	24	25
Количество машин, шт.:							
а) бензиновыми двигателями; б) с дизельными двигателями	10 9	4 9	5 9	15 16	24 6	24 18	28 8
Коэффициент неравномерности выезда в течение часа	0,51	0,41	0,47	0,47	0,57	0,53	0,63
Рабочий объем цилиндров двигателей V_{π} , л: а) бензиновых; б) дизельных	6,00 12,24	6,00 10,24	8,00 10,24	6,00 12,24	6,00 10,24	6,00 10,24	8,00 10,24
Объемная доля вредных веществ в отработанных газах γ_0 , %:							
а) окиси углерода для бензиновых двигателей	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7
для дизельных двигателей;	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055	0,055
б) окислов азота для дизельных двигателей;	0,0082	0,0082	0,0082	0,0082	0,0082	0,0082	0,0082
в) альдегидов для дизельных двигателей	0,0404	0,0404	0,0404	0,0404	0,0404	0,0404	0,0404
время работы электродвигателя t , мин	7	5	4	9	12	13	8
полное расчетное давление H , кгс/м ² при $\eta_v = 0,6$; $\eta_{\pi} = 0,9$.	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52	28,52

Расчетно-графическая работа №2: Расчет освещения производственного помещения

1. Необходимо определить тип лампы, которая по своим параметрам меньше расходует электроэнергию и требует меньше количество светильников

Таблица 2 – Исходные данные

№ варианта	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Освещенность E , лк	210	215	205	200	220	220	225	225	220	225	220	220	225
Размеры помещения $a \times b$, м	52×22	50×22	52×20	50×20	42×22	62×32	60×30	58×32	12×32	32×16	32×32	22×18	70×58
Расчетная высота подвешенного светильника h_p , м	5,5	5,2	5,6	6,5	5,0	6,3	6,1	6,3	6,0	6,2	5,9	3,6	6,3
Тип светильника	РСП05/Г 0 3	РСП05/Г03	РСП05/Г 0 3	РСП05/Г 0 3	РСП05/Г 0 3	РСП05/Г 0 3	РСП05/Г 0 3	РСП05/Г 0 3	РСП05/Г 0 3	РСП05/Г03	РСП05/Г03	РСП05/Г03	РСП05/Г03
Тип лампы	ДРЛ	ДРЛ	ДРЛ	ДРИ	ДРИ	ДРЛ	ДРЛ	ДРИ	ДРЛ	ДРИ	ДРЛ	ДРЛ	ДРИ
Коэффициент запаса k	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Коэффициент неравномерности освещения z	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2

Продолжение таблицы 2

№ варианта	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Освещенность E , лк	200	205	210	205	215	200	220	210	225	225	210	205	205
Размеры помещения $a \times b$, м	52×32	17×32	51×20	50×20	52×20	50×20	42×22	41×22	50×30	58×32	26×32	42×16	32×12
Расчетная высота подвешенного светильника h_p , м	5,8	4,2	5,5	5,1	5,6	6,5	5,0	6,0	6,1	6,0	6,0	6,2	5,2
Тип светильника	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г 03	РСП05/Г03
Тип лампы	ДРИ	ДРЛ	ДРИ	ДРЛ	ДРИ	ДРИ	ДРИ	ДРИ	ДРИ	ДРЛ	ДРИ	ДРЛ	ДРИ
Коэффициент запаса k	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Коэффициент неравномерности освещения z	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2

Расчетно-графическая работа №3: Расчет заземления

1. Определить число заземлителей и длину соединительной полосы исходя из допустимого сопротивления заземления

Варианта	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Длина заземлителя, l, м	2,15	2,1	2,0	1,9	1,8	1,75	1,6	1,5	2,2	2,2	2,0	2,1	2,3	2,35	2,4	2,5	2,45	2,5	2,55	2,65	2,7	2,75	2,8	2,85	2,85
Глубина заложения заземлителя в грунт, h, м	1,1	1,0	0,95	0,85	0,85	0,75	0,65	0,55	1,2	1,2	1,2	1,0	1,25	1,3	1,35	1,4	1,4	1,45	1,65	1,75	1,75	1,9	1,95	2,0	2,0
Коэффициент сезонности, K _c	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Удельное сопротивление грунта, ρ, Ом·м	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Диаметр заземлителя, d, мм	68	70	75	65	65	62	60	55	68	50	60	59	70	70	75	60	70	57	75	70	70	75	80	80	85
Ширина соединительной полосы b, м	64	68	70	55	50	57	55	60	64	45	55	54	65	65	70	55	65	52	70	65	65	70	75	75	80
Допускаемое сопротивление системы заземления R _{зн} , Ом	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Критерии оценки

Балльная оценка сформированности компетенции	Критерии оценивания
0	Ставится если работа выполнена абсолютно неверно. Работа направляется на доработку
0,5	ставится, если студент выполнил расчетную часть, но не выполнил графическую часть
1	ставится, если студент чертежи и расчет выполняет и читает неуверенно, но основные правила оформления соблюдает; справочным материалом пользуется, но ориентируется в нём только с помощью учителя; при выполнении работы допускает существенные ошибки, которые исправляет с помощью преподавателя.
1,5	ставится, если студент самостоятельно, тщательно и аккуратно выполняет расчетно графическую работу, оформляет её в соответствии с требованиями, чертежи читает свободно; при необходимости умеет пользоваться справочным материалом; ошибок в работе не делает, но допускает незначительные неточности и опiski.

2	ставится, если студент самостоятельно, тщательно и аккуратно выполняет расчетно-графическую работу; чертежи читает свободно; при необходимости умеет пользоваться справочным материалом; ошибок в расчетах и изображениях не делает.
---	--

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	0 баллов	1 балл	2 балла	3 балла
Критерии оценивания компетенций	Менее 0,5балла	0,5-1 балл	1,5 балла	2 балла
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Приложение 2

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам, предложенным в экзаменационных билетах.

Вид контроля	Баллы
Текущий контроль:	70 баллов
Посещение занятий (0,5 балла за 1 занятие)	9 баллов
Выполнение практических работ (3балла за 1 работу)	27 баллов
Выполнение творческих заданий (10 баллов за 1 задание, max-20 балла за 2 задания)	20 балла
Выполнение расчетно-графических работ (3 балла за 1 работу)	9 баллов
Тестирование по разделам дисциплины	5 баллов
Итоговый контроль (зачет)	30 баллов
Теоретический вопрос № 1	15 баллов
Теоретический вопрос № 2	15 баллов
Максимум:	100 баллов

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации (очная, заочная)

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине «Охрана труда» определяется с помощью рейтинга:

Оценка	Не зачтено	ЗАЧТЕНО		
		удовлетворительно	хорошо	отлично
Сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО

НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Учебный план **Сервис**

Направление 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
43.03.01 Сервис

Профиль **социально-культурный сервис**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **9 ЗЕТ**

Виды контроля на курсах:
экзамены 5
зачеты 5
курсовые работы 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Вид занятий						
Лекции	10	10	10	10	20	20
Практические	10	10	8	8	18	18
Итого ауд.	20	20	18	18	38	38
Контактная работа	20	20	18	18	38	38
Сам. работа	124	124	149	149	273	273
Часы на контроль			13	13	13	13
Итого	144	144	180	180	324	324

Программу составил(и):

старший преподаватель, Смирнова Анастасия Александровна

Рецензент(ы):

Глава местного самоуправления городского округа Воротынский Нижегородской области, Солдатов Алексей Александрович

Рабочая программа дисциплины

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	<p>Цель освоения дисциплины: усвоение студентами теоретических знаний и приобретение практических умений и навыков в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса в рамках принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций, а также формирование способности организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): приобретение теоретических знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса; применение студентами на практике знаний и умений, и навыков, позволяющих: рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности; формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение; производить выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания; принимать организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Маркетинг
2.1.2	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ОПК-5.: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности**

ОПК-5..1: Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

ОПК-5..2: Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: показатели экономической эффективности;
основные методические подходы определения эффективности организаций.

Уметь: рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности;
экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

Владеть: расчета основных производственно-экономических показателей;
оценки экономической эффективности.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Основы организации деятельности предприятий в сфере сервиса					
1.1	МЕ 1. Основы организации деятельности предприятия /Тема/	4	0			
1.2	Основы организации деятельности предприятия /Лек/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
1.3	Основы организации деятельности предприятия /Пр/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа

1.4	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	36	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Курсовая работа
1.5	МЕ 2. Организация и управление процессом оказания услуг и обслуживания потребителей /Тема/	4	0			
1.6	Организация и управление процессом оказания услуг и обслуживания потребителей /Лек/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
1.7	Организация и управление процессом оказания услуг и обслуживания потребителей /Пр/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
1.8	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	32	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Курсовая работа
1.9	МЕ 3. Организация и оплата труда на предприятиях сферы сервиса /Тема/	4	0			
1.10	Организация и оплата труда на предприятиях сферы сервиса /Лек/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
1.11	Организация и оплата труда на предприятиях сферы сервиса /Пр/	4	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
1.12	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	20	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Курсовая работа
1.13	МЕ 4. Организация контроля качества услуг (продукции) /Тема/	4	0			
1.14	Организация контроля качества услуг (продукции) /Лек/	4	4	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
1.15	Организация контроля качества услуг (продукции) /Пр/	4	4	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
1.16	Подготовка курсовой работы /Ср/	4	36	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Курсовая работа
1.17	Промежуточная аттестация (зачет) /Тема/	5	0			
1.18	Промежуточная аттестация /Зачёт/	5	0	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Планирование деятельности предприятий в сфере сервиса					
2.1	МЕ 5. Внутрифирменное планирование и планирование маркетинга /Тема/	5	0			
2.2	Внутрифирменное планирование и планирование маркетинга /Лек/	5	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа

2.3	Внутрифирменное планирование и планирование маркетинга /Пр/	5	2	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
2.4	Подготовка курсовой работы /Ср/	5	41	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Курсовая работа
2.5	МЕ 6. Планирование объема производства и продаж, кадровое планирование /Тема/	5	0			
2.6	Планирование объема производства и продаж, кадровое планирование /Лек/	5	2	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
2.7	Планирование объема производства и продаж, кадровое планирование /Пр/	5	2	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
2.8	Подготовка к курсовой работе /Ср/	5	36	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Курсовая работа
2.9	МЕ 7. Финансовое планирование на предприятиях сервиса /Тема/	5	0			
2.10	Финансовое планирование на предприятиях сервиса /Лек/	5	2	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
2.11	Финансовое планирование на предприятиях сервиса /Пр/	5	2	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Тестирование
2.12	Финансовое планирование на предприятиях сервиса /Ср/	5	36	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
2.13	МЕ 8. Планирование инвестиционной деятельности предприятия /Тема/	5	0			
2.14	Планирование инвестиционной деятельности предприятия /Лек/	5	4	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
2.15	Планирование инвестиционной деятельности предприятия /Пр/	5	2	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации
2.16	Планирование инвестиционной деятельности предприятия /Ср/	5	36	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации, курсовая работа
2.17	Промежуточная аттестация (экзамен) /Тема/	5	0			
2.18	Промежуточная аттестация /Экзамен/	5	13	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Санамян Г. В.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019
Л1.2	Игнатенко М. В.	Организация и планирование деятельности предприятий в индустрии сервиса: учебное пособие	Мурманск: МАГУ, 2021
Л1.3	Семиглазов, В. А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Санамян Г. В.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации		
Э2	Сервис онлайн-финансового анализа		

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1 Microsoft Office

6.3.1.2 Windows XP Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1 Информационно-правовой портал «Гарант»

6.3.2.2 Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися
находятся в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
Для оценивая уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

4. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет)

1. Назовите особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Назовите виды предприятий сферы сервиса.
3. Охарактеризуйте предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект.
4. Охарактеризуйте предприятие сферы сервиса как производственная система.
5. Представьте структуру предприятия
6. Представьте понятие процесса оказания услуг (производственного процесса).
7. Дайте характеристику специализации и кооперирования как формы организации производственного процесса.
8. Назовите типы и методы организации выполнения услуг.
9. Назовите основные этапы процесса оказания услуг.
10. Назовите показатели оценки уровня организации производства.
11. Назовите роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
12. Назовите основы организации обслуживания потребителей.
13. Представьте характеристику видов услуг и форм обслуживания потребителя
14. Назовите состав и структура производственного персонала предприятия.
15. Расскажите об организации труда на предприятии.
16. Расскажите о производительности труда, показатели ее измерения.
17. Назовите виды трудоемкости.
18. Назовите резервы роста производительности труда.
19. Назовите принципы и способы регулирования оплаты труда.
20. Назовите формы и системы оплаты труда.
21. Расскажите о премировании персонала, дополнительные начисления к заработной плате
22. Расскажите об организации контроля качества услуг.
23. Представьте понятие и показатели качества услуг (продукции).
24. Назовите методы оценки качества услуг.
25. Расскажите о соответствии услуг действующим нормам и стандартам.
26. Назовите международные стандарты качества.
27. Расскажите о формировании системы управления качеством услуги

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

1. Назовите виды показателя трудоемкости продукции.
2. Назовите виды предприятий сферы сервиса.
3. Назовите задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
4. Охарактеризуйте инвестиционный процесс и его участников.
5. Расскажите о кадровом планировании.
6. Расскажите о калькуляции себестоимости.
7. Представьте качественное и количественное планирование персонала.
8. Представьте классификацию издержек на выполнение услуг.
9. Представьте классификацию планов маркетинга.
10. Назовите критерии эффективности внутрифирменного планирования.
11. Укажите методы контроля качества, анализа дефектов и их причин.
12. Укажите методы нормирования труда: фотография рабочего дня, хронометраж, метод моментных наблюдений; условия их применения.
13. Укажите методы оценки эффективности инвестиционных проектов и их критерии.
14. Укажите методы планирования потребности в кадрах (балансовый, нормативный, математико-статистический).
15. Назовите общие, интегрированные и специфические планы маркетинга.
16. Назовите организацию контроля качества продукции и профилактики брака.
17. Расскажите как происходит организация труда на предприятии.
18. Назовите основные цели и задачи внутрифирменного планирования.
19. Назовите основные этапы процесса оказания услуг.
20. Назовите основы организации обслуживания потребителей.
21. Назовите основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
22. Назовите особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
23. Охарактеризуйте планирование производственного плана предприятия.
24. Охарактеризуйте планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.
25. Охарактеризуйте планирование численности персонала предприятия.
26. Охарактеризуйте показатели оценки уровня организации производства.
27. Охарактеризуйте показатели производственной программы.
28. Охарактеризуйте показатели плана реализации услуг, работ и продукции
29. Охарактеризуйте показатели финансового плана предприятия.
30. Охарактеризуйте понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.
31. Охарактеризуйте понятие и показатели качества услуг и продукции.
32. Охарактеризуйте понятие и структура производственного процесса.
33. Охарактеризуйте понятие и сущность процесса планирования маркетинга.
34. Охарактеризуйте понятие инвестиционного проекта и его виды.
35. Охарактеризуйте предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект.
36. Расскажите о премировании персонала, дополнительные начисления к заработной плате.
37. Расскажите о прибыли предприятия и ее распределение.
38. Назовите принципы и способы регулирования оплаты труда.
39. Охарактеризуйте производительность труда, показатели ее измерения на уровне предприятия: выработка и трудоемкость продукции.
40. Охарактеризуйте производственные мощности предприятия.
41. Представьте резервы роста производительности труда: внутрипроизводственные, текущие, перспективные.
42. Укажите роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
43. Назовите содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
44. Назовите содержание инвестиционного проекта.
45. Укажите состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.

46. Укажите состав и структура производственного персонала предприятия.
47. Охарактеризуйте специализацию и кооперирование как формы организации производственного процесса.
48. Дайте определение стратегическим и тактическим планам.
49. Назовите структуру и порядок разработки плана реализации услуг.
50. Охарактеризуйте структуру предприятия.
51. Назовите структуру процесса оказания услуг.
52. Назовите типы и методы организации выполнения услуг.
53. Назовите фазы (стадии) развития инвестиционного проекта.
54. Назовите факторы изменения производительности труда, их классификация.
55. Назовите факторы, влияющие на потребность организации в рабочей силе.
56. Назовите факторы, формирующие качество услуг и продукции.
57. Назовите формы и системы оплаты труда.
58. Представьте характеристику видов услуг и форм обслуживания потребителя.
59. Назовите экономическую сущность и виды инвестиций.
60. Назовите этапы кадрового планирования

Типовые практические задания:

Задача 1. Объем выпуска продукции в отчетном году составил 8 302 тыс. р. Среднегодовая производительность труда рабочего – 2 800 р. В планируемом году предусматривается увеличение объема производства продукции на 2 % к уровню отчетного года, а рост производительности труда – 3 %. Определите:

1. плановую численность рабочих;
2. коэффициент соотношения плановой и фактической численности рабочих.

Задача 2. Аптека «Здоровье» осуществляет отпуск готовых лекарственных форм. Режим работы: непрерывная производственная неделя, две смены – по 12 ч каждая. Для санитарно-технического осмотра и ремонта планируется 5 дн. Основные работники (провизоры-продавцы) работают в две смены: в первую смену – 4 чел., во вторую смену – 2 чел. Вспомогательные рабочие работают в одну смену. Служащих в аптеке – 3 чел. Плановые невыходы на работу, предусмотренные законодательством, составляют 30 дн. на одного человека. Определите:

1. плановую численность основных работников;
2. плановую численность всего персонала аптеки.

Задача 3. Кафе «Молодежное» работает с 8.00 до 20.00 без выходных дней. Последний день каждого месяца – санитарный. Ежедневно посетителей обслуживают семь человек (три кассира-продавца и четыре официанта). Определите плановую численность персонала на год.

Задача 4. На планируемый год предусмотрен выпуск 31 000 шт. велосипедов с трудоемкостью 0,623 нормо-ч/шт., 30 000 шт. велосипедов с трудоемкостью 1,477 нормо-ч/шт. и прочей продукции с трудоемкостью 71 425 нормо-ч. Эффективный фонд времени одного рабочего равен 1 695 ч.

Определите число основных рабочих, необходимых для выполнения производственной программы.

Задача 5. Составьте плановый баланс рабочего времени и определите эффективный фонд рабочего времени одного рабочего за год в днях и часах, учитывая следующее:

1. календарная продолжительность года – 365 дн., праздничных дней – 11, выходных – 104;
2. 60 % рабочих пользуются очередным отпуском продолжительностью 24 рабочих дня, 25 % – продолжительностью 36 рабочих дней и 15 % имеют отпуск 42 рабочих дня;
3. отпуск в связи с родами составляет 0,2 % рабочего времени, дни неявок по болезни – 1,6 %, неявок в связи с выполнением государственных и общественных обязанностей – 0,6 % рабочего времени;
4. плановые потери рабочего времени в течение рабочего дня составляют 0,15 ч.

Задача 6. В механическом цехе установлено 254 станка и 3 крана. Цех работает в две смены по пятидневной рабочей неделе. Эффективный фонд рабочего времени одного рабочего на планируемый год – 216 дн. Для слесаря установлена норма обслуживания 50 станков в смену, для крановщика – 1 крана в смену. Определите количество слесарей и крановщиков, необходимых для работы цеха.

Задача 7

Планом цеха на год предусмотрено производство изделия А в количестве 76 000 шт. В цехе установлено 40 станков. Трудоемкость изготовления одного изделия А составляет 2 ч. Режим работы цеха: прерывная неделя, 2 смены по 8 ч каждая. Простои в плановом ремонте составляют 2 % номинального фонда времени работы одного станка. Определите:

1. годовую производственную мощность цеха по производству изделия А;
2. планируемый коэффициент использования производственной мощности.

Задача 8. Определите плановую выручку от реализации продукции, если объем производства продукции по плану на год предусмотрен на сумму 9 000 тыс. р., стоимость остатков готовой продукции на складе предприятия на начало года составила 300 тыс. р., на конец года – 92 тыс. р.

Задача 9. Выручка от реализации продукции по отчету прошлого года составила 14 500 тыс. р. В плане предприятия на текущий год предусмотрено увеличение выручки от реализации за счет увеличения объема продаж на 8 % и роста планово-расчетных цен на 2 %. Определите:

1. объем выручки от реализации продукции по плану, тыс. р.;
2. плановый процент роста выручки от реализации продукции.

Оценивается (до 5 баллов по каждому пункту):

- правильность решения задачи,
- грамотность выводов,
- наличие логической связи в выводах,
- соблюдение делового стиля.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий**2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции**

ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

1. Планирование — это целенаправленная деятельность хозяйствующих субъектов, которое предполагает определение:

- а) оптимального направления реализации перспективных целей предприятия и их ресурсного обеспечения на основе информации про организационную среду предприятия
- б) будущих целей и направлений деятельности предприятия, возможных средств их реализации и ресурсного обеспечения на основе информации об организационной среде предприятия

- в) целей предприятия на определенную перспективу, оптимальных способов их реализации и ресурсного обеспечения на основе информации об организационной среде предприятия +
- г) оптимизации процесса мотивации работников предприятия.
2. Реализацию годовых планов обеспечивает следующий вид плана:
- а) стратегический
- б) оперативно—календарный +
- в) бизнес-план
- г) годовой
3. Для того, чтобы достичь стабильности в продажах, разработку нового товара следует начинать еще до того момента, когда предыдущий вступает в стадию:
- а) роста;
- б) зрелости; +
- в) спада;
- г) старения.
4. Объемом конкретного вида товаров (услуг), который может быть приобретен определенной группой покупателей на определенном рынке в определенный период времени определяется:
- а) рыночное предложение
- б) маркетинговая политика
- в) рыночный спрос +
- г) уровень квалификации маркетингового отдела
5. Расчет затрат на производство единицы продукции в плановом периоде — это:
- а) отчет о расходах за текущий период;
- б) производственная калькуляция
- в) плановая калькуляция +
- г) план расходов
6. Разработка производственной программы базируется на:
- а) расчете степени риска
- б) гибкости организации производства
- в) резервных мощностях предприятия
- г) на информации о спросе юридических и физических лиц на продукцию предприятия +
7. Коэффициент использования материалов и сырья предусматривает
- а) анализ расхода материала для определенного объема производства за прошлые периоды
- б) анализ данных об изменении объема выпуска продукции в плановом году по сравнению с отчетным
- в) определение нормы расходов на типичного представителя и программы выпуска всех изделий данной группы
- г) определения чистого веса изделия к норме расхода или фактического расхода сырья (материала) +
8. Размер предельных издержек предприятия определяется по формуле:
- а) сумма прироста валовых расходов и прироста количества произведенной продукции
- б) разница между приростом валовых расходов и соответствующим приростом количества произведенной продукции
- в) отношение прироста валовых расходов к соответствующему прироста количества произведенной продукции +
- г) произведение прироста валовых расходов и прироста количества произведенной продукции
9. Обеспечение рационального использования ресурсов и получения максимальной прибыли и рентабельности это:
- а) метод планирования расходов
- б) средство планирования расходов
- в) функция планирования расходов
- г) цель планирования расходов +
10. Параллельно-последовательный порядок проведения работ, что позволяет сократить общую продолжительность подготовки и сроки освоения нового изделия в производстве, строится на основе
- а) метода критического пути

- б) диаграммы Ганта +
- в) метода Монте-Карло
- г) метода оптимизации сроков сетевого графика

11. Метод параллельного и параллельно—последовательного проведения работ по обновлению продукции используется для

- а) уменьшение продолжительности выполнения работ +
- б) повышение рентабельности проекта
- в) уменьшение затрат по проекту
- г) сокращение трудоемкости общего объема работ

12. Органы государственного управления устанавливают определенные хозяйственные ориентиры в интересах всего общества, отдельных регионов и каждого субъекта рынка независимо от формы собственности при:

- а) государственном планировании
- б) государственном регулировании
- в) директивном планировании
- г) индикативном планировании +

13. Продукция, которая была отгружена и оплачена потребителями и средства за которую должны поступить на расчетный счет предприятия в указанный срок – это...

- а) готовая продукция
- б) реализованная продукция +
- в) валовая продукция
- г) производственная продукция

14. Социальное развитие характеризуют такие факторы как:

- а) профессиональная подготовка и повышение квалификации персонала +
- б) средства труда
- в) предметы труда
- г) реализация функций прогнозирования и планирования

15. Форма графического отображения содержания работ и продолжительности выполнения планов и долгосрочных комплексов проектных, плановых, организационных и других видов деятельности предприятия, которая обеспечивает следующую оптимизацию разработанного графика на основе экономико-математических методов и компьютерной техники — это

- а) оперативно-календарное планирование деятельности предприятия
- б) построение графиков выполнения работ по обновлению продукции
- в) сетевое планирование обновления продукции +
- г) диспетчерское регулирование производства продукции

16. Планирование фонда оплаты труда предусматривает определение фонда заработной платы:

- а) основной, дополнительной, средней +
- б) номинальной, дополнительной, среднегодовой
- в) календарной, основной
- г) дополнительной

17. Рассчитывается как отношение стоимости готовой продукции к среднегодовой стоимости основных производственных фондов – это...

- а) рентабельность продукции
- б) фондоотдача +
- в) рентабельность капитала
- г) валовая прибыль

18. Календарное планирование предусматривает:

- а) расчет рентабельности производства продукции
- б) разработку календарно-плановых нормативов +
- в) проверку выполнения планов
- г) надсмотр за ремонтом оборудования

19. Для единичного производства объектами диспетчерского контроля являются:

- а) состояние и наличие линейных заготовок
- б) сроки выпуска продукции +
- в) выполнение профилактического обслуживания оборудования
- г) сроки запуска-выпуска партии единиц продукции (деталей);

20. ... — планируются при необходимости расширения, реконструкции и технического перевооружения основных фондов предприятия.

- а) проценты по долгосрочным кредитам
- б) расходы по смете фонда потребления
- в) капитальные вложения +
- г) потребности в оборотных средствах

21. Количество деталей одного наименования, обрабатываемых на взаимосвязанных рабочих местах с однократной затратой подготовительно-заключительного времени, то есть без переналаживания оборудования – это...

- а) партия +
- б) незавершенное производство
- в) единичное производство
- г) массовое производство

22. Особенности единичного метода организации производства:

- а) производство продукции и запуск деталей в обработку партиями в соответствии с разработанными графиками;
- б) за каждым рабочим местом закрепляются несколько деталей и операций;
- в) большая номенклатура выпускаемой продукции, которая не повторяется; +
- г) операции на всех рабочих местах выполняются параллельно.

23. Степень использования рабочего времени в процессе производства характеризует:

- а) коэффициент ритмичности +
- б) коэффициент непрерывности производственного процесса
- в) коэффициент использования материалов и сырья
- г) коэффициент общей длительности рабочего времени

24. Различают следующие виды производственной мощности:

- а) среднегодовую и исходную +
- б) среднегодовую
- в) среднегодовую мощность и мощность оборудования
- г) мощность оборудования и мощность цеха (корпуса)

25. Отношение фактического времени работы оборудования к нормативному (плановому) с учетом режима работы предприятия и времени для проведения регламентированного ремонта- это...

- а) коэффициент интенсивного использования оборудования
- б) коэффициент сменности работы оборудования.
- в) коэффициент экстенсивного использования оборудования +
- г) интегральный коэффициент использования оборудования

26. Отношение численности принятых работников за период до средне списочной численности персонала – это...

- а) коэффициент приема персонала +
- б) коэффициент текучести персонала
- в) коэффициент выбытия
- г) коэффициент продуктивности труда

27. Трудоемкость – это...

- а) расход живого труда на производство единицы продукции или на выполнение единицы работы +
- б) способность работников производить определенное количество продукции (работ) в единицу времени.
- в) количество продукции, изготовленная за единицу рабочего времени
- г) максимально возможный для использования фонд рабочего времени

28. Те расходы, величина которых не изменяется при увеличении или уменьшении объема производства (объема товарооборота)

- а) разовые расходы
- б) текущие расходы
- в) переменные расходы
- г) постоянные расходы +

29. Непрерывный процесс, предусматривающий формирование и использование финансовых ресурсов – это...

- а) сетевое планирование
- б) финансовое планирование +
- в) планирование доходов
- г) планирование расходов

30. Эффективным средством планирования прибыли является

- а) определение точки безубыточности +
- б) распределение прибыли
- в) планирование амортизационных отчислений
- г) планирование стойких пассивов

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	От 81 до 100%

Тематика курсовых работ:

1. Бизнес-планирование при организации сервисных услуг.
2. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
3. Концептуальные основы предпринимательской деятельности в сервисном бизнесе
4. Некоммерческие организации в сфере услуг
5. Организационно-управленческие модели структуры предприятий сервиса.
6. Организация и управление процессом оказания услуг
7. Организация обслуживания потребителей
8. Организация оказания услуг на предприятиях сферы сервиса
9. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг
10. Организация сферы услуг: структура, роль и основные черты
11. Организация управленческого учета на предприятиях сферы сервиса
12. Основные принципы эффективного внутрифирменного планирования
13. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы сервиса
14. Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса
15. Основы организации оплаты труда на предприятиях сферы сервиса
16. Особенности внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса.
17. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса
18. Особенности экономики труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
19. Отношения собственности в сфере услуг и проблемы их развития
20. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
21. Оценка эффективности производительности труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
22. Планирование деятельности предприятия
23. Планирование и организация контактной зоны и коммуникативного пространства в сервисной деятельности
24. Планирование издержек предприятия сферы сервиса

25. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
26. Планирование организации взаимоотношений специалиста по сервису и клиента
27. Планирование организации культуры обслуживания в сфере услуг
28. Планирование организации работы по управлению предприятием сервиса
29. Планирование основных конкурентных стратегий и возможности их применения на рынке услуг
30. Планирование потребности в персонале на предприятиях сферы сервиса
31. Планирование сервиса и сервисной деятельности: сервисные услуги на предприятии
32. Предпринимательские риски на предприятиях сферы сервиса
33. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях научно-технического прогресса.
34. Проблемы планирования развития сферы услуг: теория и практика
35. Проблемы производительности и эффективности в сфере услуг (в т. ч. и на примере отдельных видов услуг)
36. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в социально-культурном сервисе.
37. Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий сервиса.
38. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения плано-экономического механизма управления
39. Реклама и формирование спроса на услуги сервиса.
40. Ресурсный потенциал и планирование его развития в сфере услуг
41. Сервис как фактор повышения конкурентоспособности предприятия
42. Сервисная деятельность и потребности человека
43. Социально-культурные услуги и их роль в обеспечении современного качества жизни
44. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
45. Специфика организации логистики сервисного предприятия.
46. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
47. Структура предприятия сферы сервиса
48. Субъекты рынка услуг и их роль в планировании развития современного общества
49. Сфера услуг и факторы влияющие на ее развитие
50. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания
51. Услуги в рамках муниципальных образований: роль и тенденции развития
52. Финансовое планирование
53. Ценовая политика на предприятиях сервиса.
54. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе
55. Элементы, структура и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса

Курсовая работа по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» выполняется на основе анализа и обобщения литературных данных по выбранной теме, также дополняется практической частью, выполненной на основе имеющихся данных о деятельности предприятий социокультурной индустрии.

Тематика курсовых работ утверждается кафедрой. Студенту предоставляется право выбора темы. Структура курсовой работы должна способствовать раскрытию избранной темы и отдельных ее вопросов. Курсовая работа должны показать элемент новизны и выявить общенаучную, специальную подготовленность студента, его эрудицию, исследовательские навыки, умение мыслить и увязывать теоретические знания с практикой. За достоверность всех данных курсовой работы отвечает студент – автор работы.

Курсовая работа строится на основе анализа источников литературы по выбранной теме (учебных пособий, монографий, авторефератов диссертаций, журнальных статей, сборников научных трудов, средств массовой информации, среды интернет, материалов научных конференций и т.п.). Главное требование к работе – ее содержательность, знание литературы, логичность и последовательность изложения, самостоятельность анализа и суждений, использование методов классифицирования, внешнее оформление.

Анализ источников литературы выступает как самостоятельный метод исследования. Изучаются прямые и косвенные материалы основной и смежных дисциплин по теме. В соответствии с задачами исследования весь собранный материал систематизируется и подразделяется на главы (а при необходимости –

параграфы), каждая из которых имеет свое название.

Работа должна содержать не менее 60 % оригинального текста. Объем курсовой работы по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» должен составлять не менее 40 страниц без учета приложений.

Критерии оценки:

5 баллов	Работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, полностью раскрыто содержание каждого вопроса, студентом сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы, при защите работы студент свободно владеет материалом и отвечает на вопросы, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, возможны небольшие неточности в ответах, замечания технического характера, несущественные замечания по содержанию работы и процедуре ее защиты
4 балла	Работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, однако не полностью раскрыто содержание каждого вопроса, студентом сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы, при защите работы студент владеет материалом, но имеются неточности в ответах, оформление работы в целом соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются несущественные замечания
3 балла	Работа выполнена не в соответствии с утвержденным планом, не раскрыто содержание каждого вопроса, студентом не сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы, при защите работы студент не владеет материалом и не отвечает на вопросы, оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам, собеседование по экзаменационным билетам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Распределение баллов по видам контроля (зачет, очная, заочная форма)

Контрольное мероприятие	Баллы	Примечания
Текущий контроль, в том числе:	70	
- Выполнение практических заданий	45	До 15 баллов за 1 комплект практических заданий (всего 3 комплекта в 6 семестре для очной формы, 8,9 – для заочной)
- Тестирование	25	
Зачет	30	
Максимум	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине определяется с помощью рейтинга: менее 51 баллов – «не зачтено»; от 51 до 100 баллов – «зачтено».

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Распределение баллов по видам контроля (экзамен, очная, заочная форма)

Контрольное мероприятие	Баллы	Примечания
Текущий контроль, в том числе:	60	
- Выполнение практических заданий	60	До 15 баллов за 1 комплект практических заданий (всего 4 комплекта в 7 семестре для очной формы, 10 – для заочной)
Экзамен, в том числе:	40	
- Теоретический вопрос № 1	10	
- Теоретический вопрос № 2	10	
- Практическое задание	20	
Максимум	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента определяется с помощью рейтинга: менее 51 балла – «неудовлетворительно»; от 51 до 70 баллов – «удовлетворительно»; от 71 до 85 баллов – «хорошо»; 86 баллов и более – «отлично».

Распределение баллов по видам контроля (курсовая работа)

Контрольное мероприятие	Баллы
- Качество рукописи и графической части работы, содержание работы, соответствие методическим рекомендациям: наличие ошибок	40

непринципиального характера, логичность и последовательность построения работы, правильность выполнения и полнота расчетов, соблюдение стандартов, аккуратность исполнения и грамотность работы	
- Качество доклада: степень аргументированности, четкости, последовательности и правильности изложения, соблюдение регламента.	10
- Качество подготовки презентации: наглядность изложенного материала, оформлении презентации в соответствии с требованием кафедры.	10
- Уровень защиты работы и ответов на вопросы: правильность и полнота ответов на вопросы, степень ориентированности в материале, рациональность предложений по возможным вариантам решений и исправлению ошибок.	30
- Своевременное предоставление курсовой работы: принимается во внимание сдача курсовой работы в срок, утвержденный на кафедре.	10
Максимум:	100

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента определяется с помощью рейтинга: менее 51 балла – «неудовлетворительно»; от 51 до 70 баллов – «удовлетворительно»; от 71 до 85 баллов – «хорошо»; 86 баллов и более – «отлично».

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено		Зачтено	
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО
НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Основы научных исследований
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Учебный план **Сервис**

Направление 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
43.03.01 Сервис

Профиль **социально-культурный сервис**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Виды контроля на курсах: **зачеты с оценкой 3**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	10	10	10	10
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	86	86	86	86
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

доцент, кандидат педагогических наук, доцент, Ильичева Елена Владимировна

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент, зам. директора института транспорта, сервиса и туризма ГБОУ ВО НГИЭУ по учебной и научной работе, Смирнов Николай Александрович

Рабочая программа дисциплины

Основы научных исследований

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов способности осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. Задачи дисциплины (модуля): научить анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие; находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; рассматривать и предлагать возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки; осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Философия
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Исследовательская работа

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1. .1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие

УК-1. .2: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи

УК-1. .3: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки

ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.

ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.

ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: сущность системного подхода к анализу сложных объектов исследования
методы поиска, сбора и обработки информации;
методы анализа информационных потоков
принципы научного познания,
современные инновационные технологии, применяемые для создания конкурентоспособных услуг.

Уметь: формулировать исследовательские проблемы,
критически анализировать информационные источники, научные тексты,
логически выстраивать последовательную содержательную аргументацию,
оценивать и анализировать имеющуюся информацию;
видеть необходимость нововведений;
ставить цель, задачи

Владеть: информационной культурой, культурой мышления;
основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации,
целостной системой научных знаний о способах разработки инновационных решений при создании конкурентоспособных услуг

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Раздел 1. Принципы построения научного исследования					
1.1	Технологии работы с информацией /Тема/	3	0			
1.2	Технологии работы с информацией /Лек/	3	2	УК-1. .1	Л2.2	задание к зачету

1.3	№ 1. Работа с профессиональной литературой /Пр/	3	2	УК-1. .1	Л2.2Л3.1	задание к зачету
1.4	Работа с текстом статьи /Ср/	3	20	УК-1. .1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2	задание к зачету
1.5	Методы научных исследований /Тема/	3	0			
1.6	Общая характеристика методов исследований, применяемых в сфере сервиса /Лек/	3	2	УК-1. .1 УК-1. .2	Л1.1Л2.2	задание к зачету, тест
1.7	Методы причинно-следственного анализа /Лек/	3	2	УК-1. .1	Л2.2	задание к зачету, тест
1.8	Составить библиографическое описание /Ср/	3	2	УК-1. .2	Л2.2	задание к зачету
1.9	№ 2. Метод опроса /Пр/	3	2	УК-1. .2	Л1.1	задание к зачету, тест
1.10	Провести контент-анализ по выбранной теме /Ср/	3	26	УК-1. .2	Л1.1	задание к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Раздел 2. Процесс создания конкурентоспособных услуг					
2.1	Современные инновационные технологии /Тема/	3	0			
2.2	Современные инновационные технологии /Лек/	3	2	ПК-6.3	Л1.1Л2.1	задание к зачету, тест
2.3	№ 3. Принципы организации инновационной деятельности /Пр/	3	2	ПК-6.3	Л3.1	задание к зачету
2.4	Принципы организации инновационной деятельности /Ср/	3	8	ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2	задание к зачету, тест
2.5	Основные требования к структуре и содержанию научных исследований /Ср/	3	10	ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2	задание к зачету, тест
2.6	Разработка инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности /Тема/	3	0			
2.7	Разработка инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности /Лек/	3	2	УК-1. .3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2	задание к зачету, тест
2.8	Выбрать и обосновать 1 инновационную технологию для организации выбранной социокультурной деятельности /Ср/	3	8	УК-1. .3 ПК-6.3	Л2.2	задание к зачету
2.9	Оформление результатов научно-исследовательской работы /Пр/	3	2	УК-1. .3	Л2.1	задание к зачету
2.10	Оформить результаты научно-исследовательской работы в виде презентации /Ср/	3	12	УК-1. .3	Л2.1	задание к зачету
2.11	Промежуточная аттестация /Тема/	3	0			
2.12	Зачет с оценкой /ЗачётСоц/	3	4	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.2	практическое задание

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Асхаков С. И.	Основы научных исследований: учебное пособие	Карачаевск: КЧГУ, 2020

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Ряднов А. И.	Основы научных исследований	Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2016
Л2.2	Федотов А. И.	Основы научных исследований: учебное пособие	Иркутск: ИРНИТУ, 2017

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Журавлев С. Ю.	Основы научных исследований: практикум	Красноярск: КрасГАУ, 2020
Л3.2		Основы научных исследований: практикум	Кемерово: КемГУ, 2019

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства**6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

6.3.2.1 Справочная правовая система «Консультант Плюс»

6.3.2.2 Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК-1 способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

ПК-6 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Задание для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Задание для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

Задание давалось в середине семестра и выполнялось с помощью преподавателя во время практических занятий. На зачете надо представить полученные результаты.

Задание: Провести опрос относительно потребностей определенной категории респондентов (тестовый материал дается), провести соответствующее теоретическое исследование по информационным источникам; предложить пути решения выявленных проблем, разработать конкурентоспособную услугу. Подготовить по результатам работы презентацию. Выступить с презентацией.

Критерии оценивания выполнения и представления результатов по балльно-рейтинговой системе:

<i>Наименование показателя</i>	<i>Максимальные баллы</i>
I. КАЧЕСТВО ПРОВЕДЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ И ПРЕДСТАВЛЕННОЙ РАЗРАБОТКИ	
Соответствие содержания работы заявленной теме	3
Грамотность и логичность изложения	3
Глубина проработки материала	3
Обоснованность и доказательность выводов	3
Ссылки на информационные источники	3
<i>Общая оценка</i>	15
II. КАЧЕСТВО ПРЕЗЕНТАЦИИ	
Соответствие содержания презентации содержанию работы	3
Выделение основной мысли работы	3
Качество изложения материала	3
Качество презентации	3
ответы на дополнительные вопросы	3
<i>Общая оценка за защиту работы</i>	15
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ	30

Ответ на диф. зачете как оценка сформированности компетенций:

Балльно-рейтинговая система	до 15 баллов	16-20 баллов	21-24 балла	25-30 баллов
Критерии оценивания	до 5 баллов	5-6,9 балла	7,0- 8,9	9-10 баллов

я компетенц ий			балла	
Уровень сформир ован- ности компетен ции	НЕ СФОР- МИРОВ АНА	НАЧАЛЬ НЫЙ УРОВЕН Ь	БАЗО ВЫЙ УРОВ ЕНЬ	ПРОДВИН УТЫЙ УРОВЕНЬ

Критерии оценки защиты задания на диф. зачете:

<i>Уровень сформированности компетенции</i>	<i>Количество баллов</i>	<i>Характеристика сформированности компетенции</i>
Продвинутой	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач

Комплект тестовых заданий

УК-1 способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. *Познавательная операция, лежащая в основе суждений о сходстве или различии объектов -*
...

- а) наблюдение
- б) эксперимент
- в) сравнение
- г) теоретизация.

2. *При использовании данного метода исследования источником первичной социологической информации является человек (респондент) – непосредственный участник исследуемых социальных процессов и явлений. Что это за метод?*

3. *Статьи и материалы о теории исследований, а также прикладного характера, предназначенные научным работникам, публикуются в _____ журналах.*

4. *Какой метод не относится к методам поиска информации:*

- а) непосредственное наблюдение
 б) общение со специалистами по интересующему вас вопросу
 в) чтение соответствующей литературы.
 г) графическое представление результатов.
5. Метод научного исследования, предполагающий операцию мысленного или реального расчленения целого, называется ...
6. Классификация – это один из видов:

а) обобщения	в) определения
б) логического	г) ограничения

7. Перенос на второй предмет свойств, обнаруженных в первом, при сходстве этих предметов в определённом отношении, – это:

а) аналогия;	в) дедукция;
б) абдукция;	г) моделирование.

8. Выберите три эмпирических метода исследований, наиболее широко применяемых в сфере сервиса:

- а) метод дедукции
 б) метод наблюдения
 в) анализ документов
 г) моделирование
 д) опросы (интервью)
 е) эксперимент.

9. Какие из предложенных методов относятся к теоретическим:

- а) анализ и синтез
 б) анализ отзывов клиентов
 в) наблюдение.

10. Цитирование в научных текстах возможно только с указанием ...

Ответы: 1-в, 2-опрос, 3-б, 4-г, 5-анализ, 6-б, 7-а, 8-бвд, 9-а, 10-автора и названия источника.

ПК-6 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

1. Составьте последовательность этапов проведения научного исследования:
 а) исследовательский этап, б) работа над рукописью, в) подготовительный этап,
 г) представление результатов.
2. Определить к какому этапу научного исследования относится определение актуальности работы:
 а) исследовательский этап, б) работа над рукописью, в) подготовительный этап,
 г) защита работы.
3. Научное исследование начинается
 а) с выбора темы
 б) с литературного обзора
 в) с определения методов исследования.
4. Выбор темы исследования определяется
 а) актуальностью, б) отражением темы в литературе, в) интересами исследователя
5. Закончите фразу: «В качестве инновации в сфере услуг выступает результат деятельности (сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности и т.д.), который способен ...»
6. Как соотносятся объект и предмет исследования
 а) не связаны друг с другом
 б) объект содержит в себе предмет исследования
 в) объект входит в состав предмета исследования.
7. На какой вопрос отвечает цель исследования?
8. Выберите 3 способа работы с информацией:
 а) реферирование

- б) определение цели
- в) составление плана
- г) конспектирование
- д) обозначение проблемы.

9. **Поставьте в логической последовательности этапы процесса внедрения инноваций в практику социально-культурной деятельности:**

- а) апробирование нововведения
- б) определение цели и направленности нововведения
- в) оценка нововведения
- г) обозначение проблем, появление инновационной идеи
- д) распространение и внедрение нововведения.

10. **Выберите факторы психологического характера, вызывающие торможение процесса внедрения инноваций** (несколько ответов):

- а) низкий уровень жизни населения
- б) консерватизм мышления
- в) отсутствие инициативы
- г) нехватка высокопрофессиональных кадров
- д) отсутствие творческого подхода к решению возникающих проблем.

Ответы: 1-вабг, 2-в, 3-а, 4-а, 5-более эффективно удовлетворять потребности потребителей, 6-б, 7-а, 8-а,в,г, 9-гбавд, 10-бвд

Критерии оценки теста: за каждый правильный ответ в заданиях начисляется по 1 баллу. Итого 10 баллов.

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

<i>Уровень сформированности компетенции</i>	<i>Количество баллов</i>	<i>Процент правильных ответов</i>
Продвинутый	9-10 баллов	81–100
Базовый	7,5-8,5 баллов	71–80
Начальный	5,5-7 баллов	51–70
Не сформирована	5 баллов и менее	менее 51

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в виде дифференцированного зачета.

Способ проведения – защита результатов проведенного во время семестра исследования с презентацией.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Выполнение всех заданий на практических занятиях	24 баллов	до 6 б. за 1 занятие
Выполнение всех заданий для самостоятельной работы	18 баллов	6 б. * 3 задания = 18
Тест	10 баллов	
Посещение всех занятий (включая лекции)	18 баллов	2 б. * 9 занятий = 18
Промежуточная аттестация –диф. зачет:	30 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	
В течение семестра студентам дается возможность получить дополнительные баллы за участие		
•в мероприятиях кафедры	5	
•в конференции	5	
•в олимпиадах	5	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО

НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Статистика рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Учебный	Сервис
план		43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.rlx
Направление		43.03.01 Сервис
Профиль		социально-культурный сервис
Форма обучения		заочная
Общая трудоемкость		7 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:		зачеты 3 зачеты с оценкой 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		3		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Вид занятий						
Лекции	14	14	8	8	22	22
Практические	8	8	10	10	18	18
Итого ауд.	22	22	18	18	40	40
Контактная работа	22	22	18	18	40	40
Сам. работа	86	86	118	118	204	204
Часы на контроль			8	8	8	8
Итого	108	108	144	144	252	252

Программу составил(и):

Старший преподаватель, Смирнова Анастасия Александровна

Рецензент(ы):

Глава местного самоуправления городского округа Воротынский Нижегородской области, Солдатов Алексей Александрович

Рабочая программа дисциплины

Статистика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	<p>Цель освоения дисциплины: формирование и развитие статистического мировоззрения, осознание универсального характера статистических методов и возможности их использования в анализе различного рода процессов и явлений, происходящих в экономике и обществе, в частности: в принятии экономически обоснованных решений, обеспечении экономической эффективности организаций сферы сервиса, участии в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): овладение основами статистической науки, навыками организации и проведения статистических исследований, расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности, экономико-статистических основ применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.</p>
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Системный анализ в сервисе
2.2.2	Комплексный анализ финансово-хозяйственной деятельности

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ОПК-5.: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-5..1: Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

ОПК-5..2: Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: экономико-статистические методы проведения экономических и статистических исследований в сфере сервиса.

Уметь: рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

Владеть: расчета основных производственно-экономических показателей.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Основы статистики.					
1.1	МЕ 1. Предмет и задачи статистики. /Тема/	2	0			
1.2	Предмет и задачи статистики /Лек/	2	2	ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.3	Предмет и задачи статистики /Пр/	2	2	ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.4	Предмет и задачи статистики /Ср/	2	18	ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.5	МЕ 2. Статистическое наблюдение и статистические величины. /Тема/	2	0			
1.6	Статистическое наблюдение и статистические величины /Лек/	2	4	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету

1.7	Статистическое наблюдение и статистические величины /Пр/	2	2	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.8	Статистическое наблюдение и статистические величины /Ср/	2	22	ОПК-5..1 ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.9	МЕ 3. Статистические таблицы /Тема/	2	0			
1.10	Статистические таблицы /Лек/	2	4	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.11	Статистические таблицы /Пр/	2	2	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.12	Статистические таблицы /Ср/	2	20	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Социально-экономическая статистика.					
2.1	МЕ 4. Статистические индексы. /Тема/	2	0			
2.2	Статистические индексы /Лек/	2	4	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.3	Статистические индексы /Пр/	2	2	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.4	Статистические индексы /Ср/	2	26	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.5	МЕ 5. Ряды динамики /Тема/	3	0			
2.6	Ряды динамики /Пр/	3	4	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование
2.7	Ряды динамики /Лек/	3	2	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.8	Ряды динамики /Ср/	3	40	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.9	МЕ 6. Основы экономико-статистического анализа /Тема/	3	0			
2.10	Основы экономико-статистического анализа /Лек/	3	2	ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование

2.11	Основы экономико-статистического анализа /Пр/	3	4	ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.12	Основы экономико-статистического анализа /Ср/	3	38	ОПК-5..2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.13	МЕ 7. Показатели вариации /Тема/	3	0			
2.14	Показатели вариации /Лек/	3	4	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.15	Показатели вариации /Пр/	3	2	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.16	Показатели вариации /Ср/	3	40	ОПК-5..1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.17	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	3	8	ОПК-5..1 ОПК -5..2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Черемисина Н. В.	Статистика: учебник	Тамбов: ТГУ им. Г.Р.Державина, 2017
Л1.2	Навдаева С. Н., Лаптева Е. А.	Статистика: социально-экономические аспекты: учебное пособие	Нижний Новгород: НГСХА, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1		Социально-экономическая статистика. Ч. 1: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУТим. М.А. Бонч-Бруевича, 2016
Л2.2		Социально-экономическая статистика. Ч. 2: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУТим. М.А. Бонч-Бруевича, 2016
Л2.3	Глущенко М. Е.	Статистика: учебное пособие	Омск: ОмГТУ, 2020

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации
Э2	Сервис онлайн-финансового анализа

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Microsoft Office
6.3.1.2	Windows XP Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»
---------	--

6.3.2.2 Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

Для оценивая уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

5. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

1. Раскройте понятие экономико-статистического анализа.
2. Назовите основные принципы экономико-статистического анализа.
3. Перечислите экономические величины.
4. Назовите основные статистические показатели.
5. Охарактеризуйте адекватность экономических измерений.
6. В чем заключается априорный анализ?
7. Расскажите роль априорного анализа в исследовании социально-экономических явлений.
8. Представьте понятие индексов.
9. Назовите виды индексов.
10. Дайте определение индивидуальным индексам.
11. Дайте определение общим индексам.
12. Дайте определение средним индексам.
13. Расскажите об индексах структурных сдвигов.
14. Что такое территориальные индексы?
15. Расскажите об индексах цен.
16. Назовите основные элементы статистической таблицы.
17. Представьте понятие статистической таблицы.
18. Назовите основные виды таблиц.
19. Назовите основные правила построения таблиц.
20. Расскажите об анализе таблицы.
21. Расскажите о чтении таблицы.
22. Представьте понятие и виды рядов динамики.
23. Назовите показатели анализа рядов динамики.
24. Назовите приемы анализа рядов динамики.
25. Расскажите об определении сезонных колебаний в рядах внутригодовой динамики.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет)

1. Представьте понятие о статистике.
2. Назовите предмет, основные понятия статистики.
3. Назовите методологию статистики.
4. Назовите задачи статистики.
5. Назовите основные этапы статистического наблюдения.
6. Назовите формы статистического наблюдения.
7. Понятие статистического наблюдения.
8. Расскажите о программе статистического наблюдения.

9. Назовите формы наблюдения.
10. Назовите виды наблюдения.
11. Назовите способы наблюдения.
12. Представьте понятие выборочного наблюдения.
13. Что представляет отбор единиц и выборочная совокупность?
14. Расскажите об определении ошибок выборки.
15. Расскажите об определении размера выборки.
16. Расскажите об абсолютных и относительных величинах.
17. Представьте понятие средних величин, применяемых в статистике.
18. Назовите виды средних величин, применяемых в статистике.
19. Назовите абсолютные показатели вариации и способы их расчета.
20. Назовите средние показатели вариации и способы их расчета.
21. Назовите показатели относительного рассеивания.
22. Представьте понятие и виды рядов динамики.
23. Представьте показатели анализа рядов динамики.
24. Назовите приемы анализа рядов динамики.
25. Расскажите об определении сезонных колебаний в рядах внутригодовой динамики.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

1. Статистика как наука изучает:

- а) единичные явления;
- б) массовые явления;
- в) периодические события.

2. Статистика изучает явления и процессы посредством изучения:

- а) определенной информации;
- б) статистических показателей;
- в) признаков различных явлений.

3. Статистическая совокупность – это:

- а) множество изучаемых разнородных объектов;
- б) множество единиц изучаемого явления;
- в) группа зафиксированных случайных событий.

4. Основными задачами статистики на современном этапе являются:

- а) исследование преобразований экономических и социальных процессов в обществе;
- б) анализ и прогнозирование тенденций развития экономики;
- в) регламентация и планирование хозяйственных процессов;

а) а, в

б) а, б

в) б, в

5. Статистический показатель дает оценку свойства изучаемого явления:

а) количественную;

б) качественную;

в) количественную и качественную.

6. Основные стадии экономико-статистического исследования включают: а) сбор первичных данных, б) статистическая сводка и группировка данных, в) контроль и управление объектами статистического изучения, г) анализ статистических данных

а) а, б, в

б) а, в, г

в) а, б, г

г) б, в, г

7. Закон больших чисел утверждает, что:

а) чем больше единиц охвачено статистическим наблюдением, тем лучше проявляется общая закономерность;

б) чем больше единиц охвачено статистическим наблюдением, тем хуже проявляется общая закономерность;

в) чем меньше единиц охвачено статистическим наблюдением, тем лучше проявляется общая закономерность.

8. Статистическое наблюдение – это:

а) научная организация регистрации информации;

б) оценка и регистрация признаков изучаемой совокупности;

в) работа по сбору массовых первичных данных;

г) обширная программа статистических исследований.

9. Назовите основные организационные формы статистического наблюдения:

а) перепись и отчетность;

в) разовое наблюдение;

г) опрос.

10. Назовите виды статистического наблюдения по степени охвата единиц совокупности:

а) анкета;

б) непосредственное;

в) сплошное;

г) текущее.

11. Назовите виды статистического наблюдения по времени регистрации:

а) текущее, б) единовременное; в) выборочное; г) периодическое; д) сплошное

а) а, в, д

б) а, б, г

в) б, г, д

12. Назовите основные виды ошибок регистрации: а) случайные; б) систематические; в) ошибки репрезентативности; г) расчетные

а) а

б) а, б

в) а, б, в,

г) а, б, в, г

13. Является ли статистическим наблюдением наблюдения покупателя за качеством товаров или изменением цен на городских рынках?

- а) да
- б) нет

14. Ошибка репрезентативности относится к:

- а) сплошному наблюдению;
- б) не сплошному выборочному наблюдению.

15. Статистическая сводка – это:

- а) систематизация и подсчет итогов зарегистрированных фактов и данных;
- б) форма представления и развития изучаемых явлений;
- в) анализ и прогноз зарегистрированных данных.

16. Статистическая группировка – это:

- а) объединение данных в группы по времени регистрации;
- б) расчленение изучаемой совокупности на группы по существенным признакам;
- в) образование групп зарегистрированной информации по мере ее поступления.

17. К каким группировочным признакам относятся: образование сотрудников, профессия бухгалтера, семейное положение:

- а) к атрибутивным;
- б) к количественным.

18. Ряд распределения - это:

- а) упорядоченное расположение единиц изучаемой совокупности по группам;
- б) ряд значений показателя, расположенных по каким-то правилам.

19. Какие виды статистических таблиц встречаются:

- а) простые и комбинационные;
- б) линейные и нелинейные.

20. Статистические показатели могут характеризовать:

- а) объемы изучаемых процессов
- б) уровни развития изучаемых явлений
- в) соотношение между элементами явлений
- г) а, б, в

21. Относительные показатели динамики с переменной базой сравнения подразделяются на:

- а) цепные
- б) базисные

22. Сумма всех удельных весов показателя структуры

- а) строго равна 1
- б) больше или равна 1
- в) меньше или равна 1

23. Исчисление средних величин - это

- а) способ изучения структуры однородных элементов совокупности
- б) прием обобщения индивидуальных значений показателя
- в) метод анализа факторов

24. Требуется вычислить средний стаж деятельности работников фирмы: 6, 5, 4, 6, 3, 1, 4, 5, 4 и 5 лет. Какую формулу Вы примените?

- а) средняя арифметическая
- б) средняя арифметическая взвешенная
- в) средняя гармоническая

25. Значения признака, повторяющиеся с наибольшей частотой, называется

- а) модой

б) медианой

26. Что понимается в статистике под термином «вариация показателя»?

а) изменение величины показателя

б) изменение названия показателя

в) изменение размерности показателя

27. Укажите показатели вариации

а) мода и медиана

б) сигма и дисперсия

в) темп роста и прироста

28. Абсолютный прирост исчисляется как: а) отношение уровней ряда; б) разность уровней ряда.

Темп роста исчисляется как: в) отношение уровней ряда; г) разность уровней ряда;

а) а, в

б) б, в

в) а, г

29. Трендом ряда динамики называется:

а) основная тенденция;

б) устойчивый темп роста.

30. Термин корреляция в статистике понимают как:

а) связь, зависимость;

б) отношение, соотношение;

в) функцию, уравнение.

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	От 81 до 100%

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с оценкой и зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Распределение баллов по видам контроля (зачет, очная, заочная форма)

Контрольное мероприятие	Баллы	Примечания
Текущий контроль, в том числе:	70	
- Выполнение практических заданий	30	До 15 баллов за 1 комплект практических заданий (всего 2 комплекта в 3 семестре для очной формы, 4 – для заочной)
- Участие в деловой игре	10	До 10 баллов (всего 1 игра)
- Тестирование	30	До 1 балла за 1 вопрос
Зачет	30	3 вопроса, до 10 баллов по каждому вопросу
Максимум	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине определяется с помощью рейтинга: менее 51 баллов – «не зачтено»; от 51 до 100 баллов – «зачтено».

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Распределение баллов по видам контроля (Зачет с оценкой, очная, заочная форма)

Контрольное мероприятие	Баллы	Примечания
Текущий контроль, в том числе:	60	
- Выполнение практических заданий	60	До 15 баллов за 1 комплект практических заданий (всего 4 комплекта в 4 семестре для очной формы, 5 – для заочной)
Зачет с оценкой	40	4 вопроса, до 10 баллов по каждому вопросу
Максимум	100	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента определяется с помощью рейтинга: менее 51 балла – «неудовлетворительно»; от 51 до 70 баллов – «удовлетворительно»; от 71 до 85 баллов – «хорошо»; 86 баллов и более – «отлично».

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено		Зачтено	
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО
НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

Моделирование и анализ бизнес-процессов

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Учебный план **Сервис**

Направление 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
 43.03.01 Сервис

Профиль **социально-культурный сервис**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **8 ЗЕТ**

Виды контроля на курсах: экзамены 5
 зачеты 4
 курсовые работы 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Вид занятий						
Лекции	14	14			14	14
Практические	12	12			12	12
Итого ауд.	26	26			26	26
Контактная работа	26	26			26	26
Сам. работа	222	222	27	27	249	249
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	252	252	36	36	288	288

Программу составил(и):

кандидат экономических наук, доцент, Генералов Иван Георгиевич

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент, Смирнов Николай Александрович

Рабочая программа дисциплины

Моделирование и анализ бизнес-процессов

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование способностей к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, а также к разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности Задачи дисциплины (модуля): - выработка навыков управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; научиться использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; изучение основных стандартов моделирования бизнес-процессов, инструментальных средств и систем, используемых для описания и анализа бизнес-процессов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Менеджмент
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.1: Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.2: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.

ПК-2.3: Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.

ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.

ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; методологические основы моделирования процессов управления

Уметь: формировать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (предприятия питания); проводить исследование бизнес-процессов организации и описывать в виде моделей различных нотаций

Владеть: стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; навыками решения задач по анализу и оптимизации бизнес-процессов на основе выбранных методов и технологий моделирования

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Предпосылки и основы моделирования бизнес-процессов					
1.1	Модульная единица 1. Функциональный и процессный подход /Тема/	4	0			
1.2	Функциональный и процессный подход /Лек/	4	1	ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.3	История развития процессного подхода: теория непрерывного совершенствования процессов, глобальное управление качеством, реинжиниринг бизнес-процессов /Ср/	4	32	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.4	Модульная единица 2. Основы процессного подхода /Тема/	4	0			

1.5	Основы процессного подхода /Лек/	4	2	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.6	Этапы текущего управления бизнес-процессами. Процессы развития (оптимизации). Цикл PDCA. Этапы реинжиниринга /Ср/	4	31	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	Модульная единица 3. Виды моделей и моделирования /Тема/	4	0			
1.8	Виды моделей и моделирования /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.9	Классификация методологий моделирования бизнес-процесса (структурные, объектно-ориентированные, имитационные, интегрированные) /Ср/	4	31	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Методологии моделирования бизнес-процессов					
2.1	Модульная единица 4. Методология моделирования IDEF0 /Тема/	4	0			
2.2	Методология моделирования IDEF0 /Лек/	4	4	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	Моделирование бизнес-процессов методологией IDEF0 /Пр/	4	4	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.4	История создания методологии IDEF0 /Ср/	4	32	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.5	Модульная единица 5. Методология моделирования IDEF3 /Тема/	4	0			
2.6	Методология моделирования IDEF3 /Лек/	4	2	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.7	Моделирование бизнес-процессов методологией IDEF3 /Пр/	4	4	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.8	Сравнение методологий IDEF0 и IDEF3 /Ср/	4	32	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.9	Модульная единица 6. Методология моделирования DFD /Тема/	4	0			
2.10	Методология моделирования DFD /Лек/	4	2	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.11	Моделирование бизнес- процессов методологией DFD /Пр/	4	2	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

2.12	Отличие нотации Йордона от Гейна-Сарсона /Ср/	4	32	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.13	Модульная единица 7. Интегрированная методология моделирования ARIS /Тема/	4	0			
2.14	Интегрированная методология моделирования ARIS /Лек/	4	2	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.15	Моделирование бизнес-процессов методологией ARIS /Пр/	4	2	ПК-2.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.16	Объектно-ориентированный язык моделирования UML. Язык имитационного моделирования SIMAN /Ср/	4	32	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.17	Зачёт /Тема/	4	0			
2.18	Зачёт /Зачёт/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3		х
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Совершенствование бизнес-процессов					
3.1	Модульная единица 8. Анализ бизнеса /Тема/	5	0			
3.2	Качественный анализ бизнес- процессов /Ср/	5	14	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.3	Модульная единица 9. Совершенствование бизнес- процессов /Тема/	5	0			
3.4	Роль информационных технологий в реконструкции бизнеса /Ср/	5	13	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.5	Экзамен /Тема/	5	0			
3.6	Экзамен /Экзамен/	5	9	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3		х

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Силич, В. А., Силич, М. П.	Моделирование и анализ бизнес-процессов: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2011

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Самуйлов, К. Е., Чукарин, А. В., Быков, С. Ю.	Основы формальных методов описания бизнес-процессов: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2011
Л2.2	Мамонова, В. Г., Ганелина, Н. Д., Мамонова, Н. В.	Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2012

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ»
Э2	Busines Studio. Система бизнес-моделирования

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Текстовый редактор Microsoft Word,
6.3.1.2	Программа создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point.

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

ПК-2

ПК-6

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.1 Вопросы к зачету

1. Охарактеризуйте сущность и дайте характеристику понятию «Реинжиниринг бизнес-процессов».
2. Порядок проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
3. Охарактеризуйте функции (планирование, организация, мотивация, контроль) входящие в управленческий цикл.
4. Приведите пример и охарактеризуйте контроль производственных операций работника.
5. Дайте понятие и охарактеризуйте СМК «Система менеджмента качества».
6. Какие средства и методы нужны системе менеджмента качества? Сформулируйте их характеристики.
7. Дайте основные характеристики стандарта ISO 9001.
8. Охарактеризуйте и разъясните цикл PDCA управление по Тейлору: «планируй-делай-смотри».
9. Охарактеризуйте и разъясните цикл PDCA, цикл Шухарта-Деминга: «планируй-делай-проверяй-внедряй».
10. Охарактеризуйте трансформацию цикла Шухарта-Деминга компанией «Моторола» при использовании подхода «шесть сигм».
11. Охарактеризуйте алгоритм процесса анализа и решения проблем в компании «Ксерокс», состоящий из 6-ти этапов.
12. Охарактеризуйте методологию компании «Форд» - «Метод 8D».
13. Охарактеризуйте цикл PDC(S)A состоящий из этапов: определять, измерить, анализировать, улучшать, проверить.
14. Охарактеризуйте сущность понятия «Бизнес-процесс».
15. Охарактеризуйте концепцию BPM (Business Process Management).
16. Охарактеризуйте жизненный цикл управления процессами в BPM (Business Process Management).
17. Разъясните и приведите примеры процессного управления организацией.
18. Охарактеризуйте основные понятия системы, определения, элементы.
19. Какими свойствами должна обладать система?
20. Охарактеризуйте основные понятия системного подхода.
21. Охарактеризуйте понятие организации как системы (по Богданову).
22. Какими свойствами должна обладать организация как система?
23. Разъясните применение системного подхода к организации.
24. Разъясните существующие связи системы-организации с внешней средой.
25. Охарактеризуйте алгоритм применения системного анализа.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач

Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

1.2 Вопросы к экзамену

1. Какие существуют идеи, формирующие основу структурных методов анализа систем?
2. В чем заключается структура системы-организации?
3. Какие существуют структурные элементы и связи в применении структурного анализа к объектам исследования?
4. В каких формах собственности организаций происходят бизнес-процессы на территории РФ? Приведите разъяснения.
5. Перечислите и охарактеризуйте основные принципы организации производств с применением бизнес-процессов.
6. Приведите примеры классификации производственных процессов.
7. Какие факторы определяют производственную структуру организации и протекающие в них бизнес-процессы?
8. Приведите примеры и разъясните основные типы организации производства.
9. Охарактеризуйте структуру производственного цикла и его составляющих.
10. Перечислите и охарактеризуйте основные направления экономики трудовых рыночных отношений.
11. Охарактеризуйте функции службы персонала в организациях и их влияние на бизнес-процессы.
12. Какие предъявляются требования к персоналу на современных организациях и происходящих в них бизнес-процессов?
13. Охарактеризуйте показатели состояния и движения кадров в организациях.
14. Приведите примеры и разъясните системы норм труда.
15. Охарактеризуйте классификацию методов изучения затрат рабочего времени и времени использования оборудования.
16. Перечислите и охарактеризуйте показатели качества продукции применяемые на современных организациях с применением бизнес-процессов.
17. Охарактеризуйте петлю качества в организации.
18. Охарактеризуйте структуру оценки эффективности бизнес-процессов.
19. Перечислите и охарактеризуйте систему показателей производственной эффективности.
20. Приведите примеры и охарактеризуйте этапы формирования оптимальной организационной структуры управления бизнес-процессами.
21. Охарактеризуйте понятие инновационной деятельности применяемой к бизнес-процессам.
22. Разъясните и приведите примеры факторов формирующих инновационную деятельность бизнес-процессов.
23. Охарактеризуйте принципы стандартизации применяемые к бизнес-процессам.
24. Разъясните понятия, виды и цели сертификации.
25. Приведите примеры и разъясните основные показатели характеризующие финансовые результаты деятельности организаций и происходящих в них бизнес-процессов.
26. Расскажите о существующих методах моделирования бизнес-процессов и приведите примеры их использования.
27. Раскройте понятия бизнес-системы и бизнес-процесса. Приведите примеры виды бизнес-процессов.
28. Расскажите определение бизнес-процесса. Охарактеризуйте основные термины процессного подхода.
29. Разъясните в чем особенности структурного анализ. В чем заключаются принципы структурного анализа?
30. Приведите примеры способов описания бизнес-процессов - текстового, табличного, в виде графических моделей

31. Расскажите какие существуют основные этапы моделирования бизнес-процессов.
32. Охарактеризуйте организационно-функциональное моделирование бизнес-процессов.
33. Разъясните что подразумевается под информационными моделями бизнес-процессов.
34. В чем заключается суть описания состава бизнес-процессов предприятия.
35. Расскажите и разъясните модель «сущность-связь».
36. Охарактеризуйте сущность интегрированных моделей. Семейство моделей ARIS.
37. Приведите примеры и охарактеризуйте методологии описания бизнес-процессов организации
38. Расскажите в чем заключаются проблемы функционально-иерархической структуры. Предпосылки возникновения процессного подхода
39. Охарактеризуйте методологию IDEF0. Атрибуты модели (цель, точка зрения), модели «As-Is» и «To-Be».
40. Охарактеризуйте методологию IDEF0. Понятия «процесс», «стрелка». Смысловое разделение стрелок, виды связей между функциями. Правила наименования объектов. Декомпозиция процессов и стрелок, структурная нумерация процессов.
41. Охарактеризуйте методологию IDEF3. Объекты модели. Правила наименования объектов и стрелок, нумерации объектов.
42. Охарактеризуйте методологию IDEF3. Описание последовательности выполнения операций сценария. Применение стрелок Precedence и перекрестков для описания хода процесса.
43. Охарактеризуйте методологию IDEF3. Виды стрелок. Применение различных видов стрелок.
44. Разъясните процесс описания данных бизнес-процесса. Словарь сущностей и атрибутов. Использование словаря сущностей и атрибутов для описания данных на стрелках.
45. Разъясните описание структуры данных предметной области. ER-Модель в нотации IDEF1x. Понятия «сущность», «атрибут», «связь».
46. Разъясните сущность ER-Модель в нотации IDEF1x. Виды сущностей, атрибутов, связей. Связь ER-модели с моделью бизнес-процессов.
47. Разъясните показатели бизнес-процессов. Понятие и виды КПЭ. Иерархия КПЭ системы бизнес-процессов, их взаимосвязи, системы КПЭ.
48. Разъясните процессно-ориентированный учет затрат - ABC. Причины его возникновения, достоинства и недостатки. Показатели ABC. Шаги расчета затрат по ABC.
49. Охарактеризуйте какие изменения привели к тому, что принципы классической теории менеджмента не соответствуют новым условиям?
50. Расскажите этапы, относящиеся к текущему управлению бизнес-процессом, и расположите их в порядке следования в цикле управления

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

1. Теорию непрерывного совершенствования процессов выдвинул ...

1. Э. Деминг
2. А. Смит
3. Д. Рикардо
4. Ф. У. Тейлор

2. Четкая регламентация труда рабочих является основой

1. теории научного управления
2. административного подхода
3. процессного подхода

3. Установите соответствие

Материальные модели

построены из реальных объектов

Абстрактные модели

представляют собой идеальные конструкции, выполненные средствами мышления, сознания

4. В модели eEPC завершенное производственно-экономическое состояние системы, которое управляет или влияет на дальнейший ход процесса называют ...

1. функцией
2. событием
3. логическим оператором

5. Выберите типичную ошибку в ситуации, связанной с подготовкой годовой справки по определенной номенклатуре товара: «Создание документа занимало восемь рабочих дней отдела из шести человек. В результате анализа бизнеса выяснилось, что эта информация никому не нужна».

1. создание нигде не используемой информации
2. отсутствие информации, необходимой для выполнения процесса
3. дублирование операций
4. отсутствие регламента процесса, отсутствие четкого разграничения ответственности

6. При анализе микроокружения может проводиться анализ ...

1. клиентов
2. поставщиков
3. бизнес-процессов
4. кадров

7. Декомпозиция системы на подсистемы лежит в основе

1. структурных методов моделирования
2. имитационных методов моделирования
3. интегрированных методов моделирования
4. объектно-ориентированных методов моделирования

8. Выберите правильное наименование функционального блока в IDEF0

1. сдать экзамен
2. сдача экзамена
3. экзамен
4. этап сдачи экзамена

9. Система условных обозначений, принятая в конкретной модели – это ...

Ответ: нотация

10. Соотнесите дуги с их назначением

вход

сырье

выход

услуга

управление

	стандарты
механизм	
	инструменты

ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. Установите соответствие префикса и элемента диаграммы DFD:

A	префикс функционального блока
E	префикс внешней сущности
D	префикс хранилища данных

2. В диаграмме DFD функциональный блок имеет номер А 2 3. Укажите номер моделируемой диаграммы

Ответ: 2

3. В диаграмме DFD функциональный блок имеет номер А 2 3. Укажите номер данного объекта:

Ответ: 3

4. Если после завершения работы 1 работы 2 и 3 могут запускаться не обязательно одновременно, то на диаграмме IDEF3 отражается следующий перекресток

1. Асинхронное И
2. Синхронное И
3. Асинхронное ИЛИ
4. Синхронное ИЛИ

5. Введите короткое обозначение контекстной диаграммы верхнего уровня в IDEF0 (обозначение вводится на английском языке с большой буквы и без пробелов):

Ответ: A0

6. К методам календарного планирования и управления проектами относят ...

1. диаграмма Ганта
2. сетевой график
3. модель ARIS
4. модель IDEF3

7. Соотнесите один из используемых методов с фазой непрерывного совершенствования бизнес-процессов

самооценка	оценка показателей
структурирование	улучшение процессов
дерево целей	планирование показателей
методы текущего управления	реализация процессов

8. Укажите модель, которая предполагает отражение в единой интегрированной модели организационной структуры, функций, данных и процессов

1. ARIS
2. SIMAN
3. IDEF0
4. сети Петри

9. Соотнесите вид модели ARIS и ее назначение

организационные модели

информационные модели	представляют иерархию подразделений
модели процессов	отражают структуру информации в организации
	отражают процессы в рамках системы

10. Диаграмма А1 будет родительской для всех блоков, кроме

1. А11
2. А12
3. А21
4. А31

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки знаний студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачёта и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ (4 курс)

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	max 10 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении – 10 баллов)
Выполнение лабораторных работ	max-50 баллов	Предусмотрено 5 лабораторных работ, за каждую из которых можно получить до 50-и баллов (лабораторная работа № 4 оценивается отдельно)
Промежуточная аттестация (зачет)	40 баллов	

Таблица распределения баллов по видам работ (5 курс)

Контролируемые	Максимальное	Примечания
----------------	--------------	------------

мероприятия	количество баллов за указанный вид работы	
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	max 10 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % посещении – 10 баллов)
Выполнение лабораторных работ	max-40 баллов	Предусмотрено 2 лабораторных работы, за каждую из которых можно получить до 20-и баллов
Тестирование (лабораторная работа № 7)	max 10 баллов	
Промежуточная аттестация (экзамен) <i>Теоретический вопрос № 1 – 20 баллов</i> <i>Теоретический вопрос № 2 – 20 баллов</i>	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО
НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Методы маркетинговых исследований в сфересервиса рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Учебный	Сервис
план		43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление		43.03.01 Сервис
Профиль		социально-культурный сервис
Форма обучения		заочная
Общая трудоемкость		7 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:		зачеты с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Вид занятий	уп	рп	уп	рп		
Лекции	12	12			12	12
Практические	10	10			10	10
Итого ауд.	22	22			22	22
Контактная работа	22	22			22	22
Сам. работа	86	86	140	140	226	226
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	108	108	144	144	252	252

Программу составил(и):

старший преподаватель, Смирнова Анастасия Александровна

Рецензент(ы):

Глава местного самоуправления городского округа Воротынский Нижегородской области управления, Солдатов Алексей Александрович

Рабочая программа дисциплины

Методы маркетинговых исследований в сфере сервиса

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: усвоение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков и умений в области маркетинговых исследований сферы социокультурного сервиса, в частности: исследование рынка, организация продаж и продвижение сервисных продуктов, участие в разработке инновационных решений для создания конкурентоспособных услуг.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): формирование у будущих специалистов целостной системы знаний, умений и навыков в области маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов, направленных на обеспечение продаж услуг (в том числе онлайн), продвижение услуг по основным направлениям (в том числе в сети Интернет), применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Маркетинг
2.1.2	Инновации в сервисе
2.1.3	Управление человеческими ресурсами
2.1.4	Менеджмент
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ОПК-4.: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-4.1: Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов

ОПК-4.2: Использует основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.

ОПК-4.3: Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.

ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.

ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: - основные методы маркетинговых исследований сервисного рынка, особенности сервисного продукта, потребителей, конкурентов в сфере сервиса;

- основные методы продаж услуг, в том числе онлайн;
- способы и методы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;
- основные составляющие процесса принятия решения.

Уметь: - применять соответствующие методы маркетинговых исследований исходя из особенностей сервисного рынка;

- использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн;
- осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;
- сравнивать и выбирать наиболее подходящий вариант решения;
- оценивать и анализировать имеющуюся информацию; видеть необходимость нововведений.

Владеть: - навыками проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов;

- навыками организации продаж сервисного продукта;
- навыками продвижения сервисного продукта по основным направлениям;
- навыками использования методов маркетинговых исследований в целях применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Основы маркетинговых исследований					

1.1	МЕ 1. Основы организации маркетинговых исследований в сфере сервиса /Тема/	5	0			
1.2	Основы организации маркетинговых исследований в сфере сервиса /Лек/	4	1	ОПК-4..1 ОПК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.3	Основы организации маркетинговых исследований в сфере сервиса /Пр/	4	1	ОПК-4..1 ОПК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
1.4	Основы организации маркетинговых исследований в сфере сервиса /Ср/	5	30	ОПК-4..1 ОПК-4..2 ОПК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Методы маркетинговых исследований в сервисе					
2.1	МЕ 2. Методы исследований в области ценообразования и ценовой политики /Тема/	4	0			
2.2	Методы исследований в области ценообразования и ценовой политики /Лек/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.3	Методы исследований в области ценообразования и ценовой политики /Пр/	4	1	ПК-6.1 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.4	Методы исследований в области ценообразования и ценовой политики /Ср/	4	20	ПК-6.1 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.5	МЕ 3. Методы исследований потребителей и конкурентов /Тема/	4	0			
2.6	Методы исследований потребителей и конкурентов /Лек/	4	1	ОПК-4..1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
2.7	Методы исследований потребителей и конкурентов /Пр/	4	1	ОПК-4..1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
2.8	Методы исследований потребителей и конкурентов /Ср/	4	20	ПК-6.1 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.9	МЕ 4 Методы исследований в области товарной, ассортиментной и сбытовой политики предприятий сервиса /Тема/	4	0			

2.10	Методы исследований в области товарной, ассортиментной и сбытовой политики предприятий сервиса /Лек/	4	1	ОПК-4..2 ОПК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.11	Методы исследований в области товарной, ассортиментной и сбытовой политики предприятий сервиса /Пр/	4	1	ОПК-4..2 ОПК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.12	Методы исследований в области товарной, ассортиментной и сбытовой политики предприятий сервиса /Ср/	4	30	ОПК-4..2 ОПК-4..3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.13	МЕ 5 Стратегические методы маркетинговых исследований /Тема/	4	0			
2.14	Стратегические методы маркетинговых исследований /Лек/	4	1	ОПК-4..1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.15	Стратегические методы маркетинговых исследований /Пр/	4	1	ОПК-4..1 ПК-6.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.16	Стратегические методы маркетинговых исследований /Ср/	4	16	ОПК-4..1 ПК-6.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.17	МЕ 6. Матрица БКГ /Тема/	5	0			
2.18	Методика построения матрицы БКГ /Лек/	4	2	ОПК-4..3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.19	Построение матрицы БКГ /Пр/	4	2	ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.20	Методика построения матрицы БКГ /Ср/	5	40	ОПК-4..1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.3 Л1.4Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.21	МЕ 7. ABC и XYZ-анализ /Тема/	5	0			
2.22	ABC и XYZ-анализ /Лек/	4	2	ОПК-4..1 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.23	ABC и XYZ-анализ /Пр/	4	2	ОПК-4..1 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.24	ABC и XYZ-анализ /Ср/	5	40	ОПК-4..1 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету

2.25	ME 8. Матрица экрана бизнеса (GE/McKinsey) /Тема/	5	0			
2.26	Матрица экрана бизнеса (GE/McKinsey) /Лек/	4	3	ОПК-4..1 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.27	Матрица экрана бизнеса (GE/McKinsey) /Пр/	4	1	ОПК-4..1 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.28	Матрица экрана бизнеса (GE/McKinsey) /Ср/	5	30	ОПК-4..1 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к зачету
2.29	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	5	4	ОПК-4..1 ОПК-4..2 ОПК-4..3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.3Л2.2Э1 Э2	Вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Коротков А. В.	Маркетинговые исследования: учебник для бакалавров	Москва: Юрайт, 2022
Л1.2	Чернышева А. М., Якубова Т. Н.	Маркетинговые исследования и ситуационный анализ в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Божук С. Г.	Маркетинговые исследования: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Тюрин Д. В.	Маркетинговые исследования: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Карасев А. П.	Маркетинговые исследования и ситуационный анализ: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Азарова С. П., Земляк С. В., Захаренко И. К., Карпова С. В., Козлова Н. П., Поляков В. А., Рожков И. В., Фирсов Ю. И., Фирсова И. А., Жильцова О. Н.	Маркетинговые исследования: теория и практика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Ванчикова Е. Н., Золотарева Н. А., Осодоева О. А., Чимитдоржиева Е.Ц., Бадмаев З. В.	Маркетинговые исследования: курс лекций	Улан-Удэ: ВСГУТУ, 2015

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации
Э2	Официальный сайт ESOMAR (European Society Of Opinion and Market Research)
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Microsoft Office
6.3.1.2	Windows XP Professional
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ПК-6 - Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Для оценивая уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

6. Вопросы к контрольной работе

1. Расскажите об основах маркетинговых исследований
2. Назовите особенности организации маркетинговых исследований в сфере сервиса
3. Раскройте сущность маркетинговых исследований.
4. Назовите источники первичной и вторичной маркетинговой информации.
5. Перечислите виды маркетинговых исследований.
6. Назовите основные составляющие процесса принятия решения по обеспечению конкурентоспособности услуг.
7. Перечислите методы маркетинговых исследований в сервисе
8. Назовите методы исследований в области ценообразования и ценовой политики
9. Раскройте понятие цены и спроса.
10. Объясните понятие эластичность спроса от цены.
11. Объясните понятие дуговая эластичность спроса от цены.
12. Объясните понятие эластичность предложения от цены.
13. Объясните понятие эластичность спроса по рекламе.
14. Объясните понятие совокупный эффект эластичности спроса.
15. Охарактеризуйте ценообразование в условиях конкуренции.
16. Что такое ценовая дискриминация?
17. Раскройте понятие средние цены.
18. Расскажите о методе определение цены методом балльных оценок.
19. Раскройте понятие рентабельность и цена. Установление скидок.
20. Назовите методы исследований потребителей и конкурентов
21. Раскройте значение кластерного анализа в исследовании потребителей.
22. Объясните CRM-подход в формировании клиентских отношений.
23. Расскажите об анализе конкурентного положения на рынке.
24. Расскажите об анализе конкурентного потенциала предприятия.
25. Назовите методы оценки конкурентоспособности.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

1. Назовите методы исследований в области товарной, ассортиментной и сбытовой политики предприятий сервиса.
2. Расскажите об управлении запасами на предприятиях сервиса.

3. Назовите модели управления запасами.
4. Что такое достижение минимального уровня обслуживания?
5. Расскажите о линейном программировании в маркетинговых исследованиях.
6. Объясните значение точки безубыточности и многопродуктовая модель.
7. Расскажите об ABC и XYZ-анализе.
8. Охарактеризуйте временные ряды и фактор сезонности.
9. Раскройте понятие тренд.
10. А чем заключается анализ аддитивной модели?
11. Расскажите о десезонализация данных о продажах.
12. Расскажите об анализе мультипликативной модели.
13. Расскажите об экспоненциальном сглаживании.
14. Назовите стратегические методы маркетинговых исследований.
15. Назовите методы экспертных оценок.
16. Назовите методы принятия решений.
17. Расскажите о дерево решений.
18. Расскажите о методе мозгового штурма.
19. Расскажите о критерии Гурвица.
20. Расскажите о принятии решений с использованием численных значений вероятностей исходов.
21. Расскажите о PEEST-анализе макросреды.
22. Назовите отраслевые виды анализа в области мезосреды.
23. Расскажите о матрице экрана бизнеса (GE/McKinsey).
24. Расскажите о матрице BCG.
25. Расскажите о SWOT-анализе.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

1. Маркетинговое исследование – это:

- 1) исследование и получение подробной информации о состоянии рынка для выявления конкурентоспособности фирмы
- +2) определение неудовлетворенных потребностей при помощи продуктов фирмы
- 3) составление перечня товаров, имеющих на рынке
- 4) анализ данных с целью выявления проблем фирмы

2. Какая информация относится к первичным данным?

- +1) информация, собранная впервые с какой-либо конкретной целью
- 2) информация, полученная из СМИ
- 3) предварительная информация, полученная в ходе исследований
- 4) данные, предоставленные фирмой

3. Кто является респондентом?

- 1) лицо, несущее ответственность за проведение маркетинговых исследований
- 2) заказчик маркетинговых исследований
- +3) лицо, предоставляющее необходимую информацию в процессе маркетинговых исследований
- 4) нет верного ответа

4. Основная цель маркетинговых исследований:

- 1) получение необходимой информации о конкурентах
- 2) составление целостного представления о маркетинге, как о процессе
- +3) составление информационно-аналитической основы с целью принятия маркетинговых решений
- 4) нет верного ответа

5. Для чего в маркетинговых исследованиях необходима конфиденциальность?

- +1) для обеспечения прав респондентов
- 2) для получения наиболее подробных данных
- 3) конфиденциальность является обязательным условием маркетинговых исследований
- 4) все ответы верны

6. Что является товарным знаком?

- 1) логотип на упаковке
- +2) название фирмы или товара
- 3) фото товара
- 4) цифры, указанные на штрих-коде

7. Какие бывают методы маркетинговых исследований:

- 1) опросы
- 2) эксперименты
- 3) наблюдение
- +4) все ответы верны

8. В каком случае возникает необходимость проведения маркетинговых исследований?

- +1) в случае, когда выявлено, что комплекс маркетинга не соответствует рыночным условиям
- 2) при наличии необходимой информации, но невозможности ее применения
- 3) отсутствии необходимых ресурсов для проведения исследований
- 4) в случае утраты актуальности имеющейся информации

9. Метод сбора данных, предусматривающий использование ассоциативных тестов? (проекционный)**тест 10. Что является целью исследования при помощи фокус-групп?**

- 1) проведение тестирования среди потребителей для изучения отношения к рекламе
- 2) изучение предпочтений респондентов
- 3) изучение мотивов к покупке определенной группы товаров
- +4) нет верного ответа

11. К каким исследованиям относятся проекционные методы?

- +1) качественным
- 2) описательным
- 3) количественным
- 4) информационным

12. Вторичные данные – это

(информация, полученная из внешних источников, первоначально собранная с другими целями)

13. В каких случаях наблюдение считается единственным возможным методом сбора данных?

- 1) в случае, когда респонденты отказываются от сотрудничества
- +2) в случае необходимости изучения неосознанного поведения людей
- 3) во избежание субъективности оценки поведения
- 4) все ответы верны

14. Укажите по каким показателям определяется конкурентоспособность продукта?

15. На какое количество основных этапов можно разделить маркетинговое исследование?(4)

16. Что является основой в количественном маркетинговом исследовании?

- 1) наблюдение
- 2) фокус-группы
- 3) анкетирование
- +4) опрос

17. Укажите, что не изучают в качественном маркетинговом исследовании? (скорость обращения финансов)

18. Исследование отношения к марке товара относится к следующему виду маркетинговых исследований:

- 1) тестирование новых товаров
- 2) изучение рыночных отношений
- +3) изучение потребителей
- 4) подробное изучение каналов распределения

19. Как называются данные, которые были получены по заказу конкретной фирмы, недоступные для широкой публики?

- +1) синдикативная информация
- 2) первичная информация
- 3) вторичная информация
- 4) конфиденциальная информация

тест-20. Что является преимуществом синдикативной маркетинговой информации?

- 1) объективность
- 2) отсутствие проблем в исследовании
- 3) своевременность получения информации
- +4) нет верных ответов

21. Что является отличием вторичной маркетинговой информации от первичной?

- 1) есть возможность проверки причинно-следственных связей между изучаемыми явлениями
- 2) собрана впервые, с конкретной целью
- +3) собрана ранее, с другими целями
- 4) нет отличий

22. Что является преимуществом вторичной маркетинговой информации?

- +1) экономия времени и финансов
- 2) подробное изучение проблемы исследования
- 3) достоверность и объективность
- 4) своевременность получения информации

23. К какому типу относится вопрос, который дает возможность респонденту выразить свое мнение и не содержащий никаких подсказок?

- 1) закрытому
- +2) открытому
- 3) прямому
- 4) косвенному

24. К какому типу относится вопрос в анкете, в котором предусмотрена возможность выбора нескольких вариантов ответов?

- 1) открытому
- 2) закрытому
- +3) альтернативному
- 4) неальтернативному

25. Что является мониторингом в маркетинге?

- +1) системное отслеживание рыночных параметров
- 2) занесение полученных данных в базу
- 3) модель, которая описывает рыночную ситуацию
- 4) все ответы верны

26. Что является маркетинговым анализом?

- +1) оценка, разъяснение и прогноз явлений и процессов рынка, на базе собранной информации
- 2) разложение по отдельным элементам маркетингового цикла в соответствии со структурой маркетинга
- 3) подробное описание действий рыночных процессов
- 4) нет верного ответа

27. Что представляет собой статистический анализ в маркетинговом исследовании?

- 1) обработка цифровых данных с целью получения маркетинговых характеристик
- +2) составление выводов на базе количественного исследования рыночных процессов, который осуществлен при помощи специфических статистических методов
- 3) использование корреляционно-регрессионного метода с целью выявления причинно-следственных связей
- 4) нет верного ответа

28. К категории "экономный покупатель" относится покупатель:

- 1) который ориентируется на товары с низкой стоимостью
- 2) который откладывает деньги для совершения покупки
- +3) который приобретает товары в небольшом количестве
- 4) совершающий покупку с помощью рассрочки или кредита

29. Исследованием операций маркетинга является:

- 1) исследования, которые зафиксированы законодательством
- +2) комплексный подход к исследованию с использованием математических моделей
- 3) процедура исследования, которая рассчитана на многих пользователей
- 4) процедура исследования, которая проводится всеми маркетинговыми фирмами

30. В каком случае применяется экстраполяция тренда?

- +1) при краткосрочных прогнозах
- 2) при долгосрочных прогнозах
- 3) при определении объемов рынка
- 4) при количественных исследованиях рынка

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	От 81 до 100%

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с оценкой. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формирование рейтинга

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Посещение лекционных занятий	max 10 баллов	Начисляется исходя из доли посещенных занятий (при 100 % помещении —10 баллов)
Выполнение практических работ	max-10 баллов	Начисляется исходя из выполненных работ (при 100 % —10 баллов)
Работа на занятиях	max-20 баллов	При 100 % - 20 баллов
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	40 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено		Зачтено	
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО
НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Организация досуга
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Учебный	Сервис
план		43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление		43.03.01 Сервис
Профиль		социально-культурный сервис
Форма обучения		заочная
Общая трудоемкость		5 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:		экзамены 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	14	14	14	14
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	151	151	151	151
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

директор ДО ДООЦ «Волжский берег», Назарова М.А.

Рецензент(ы):

зам. директора ИТСиТ по воспитательной работе, Овчинникова Н.В.

Рабочая программа дисциплины

Организация досуга

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов способности организовывать досуг различных категорий клиентов Задачи дисциплины (модуля): - научиться разрабатывать досуговые программы; - овладеть навыками реализации досуговых программ.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Ознакомительная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ПК-5: Способен организовывать досуг туристов	
ПК-5.1:	Разработка туристских досуговых программ
ПК-5.2:	Реализация туристских досуговых программ
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен	

Знать:						
Уметь:						
Владеть:						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Предпосылки анимационной деятельности					
1.1	Русская народная культура как основа анимационного сервиса /Тема/	2	0			
1.2	Русская народная культура как основа анимационного сервиса. Историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий. История массовых празднеств и зрелищ. История празднеств и зрелищ в России. Календарь русских народных праздников. Традиции, обычаи и обряды как основа праздников. Народное декоративно-прикладное искусство. Народное творчество. /Лек/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену
1.3	Русская народная культура как основа анимационного сервиса /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Творческий проект
1.4	Подготовка докладов: «История массовых празднеств и зрелищ: античность, средневековье, возрождение, эпоха Просвещения», новейшее время, дореволюционная Россия, СССР, новая Россия. «Экскурсионное дело в Российской империи». /Ср/	2	10	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к экзамену № 1-2
1.5	Подготовка доклада: «Русские народные традиции, обычаи, обряды и праздники» /Ср/	2	10	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к экзамену № 3-4
1.6	Нормативная база Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма /Тема/	2	0			

1.7	Нормативная база Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма. /Лек/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Тестирование
1.8	Нормативная база Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма. /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену
1.9	Прочитать Федеральные законы "Об основах туристской деятельности в РФ", «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» /Ср/	2	14	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопрос к экзамену № 5
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Проектирование досуговых программ					
2.1	Основы социально-культурной анимации и рекреации /Тема/	2	0			
2.2	Основы социально-культурной анимации и рекреации. Анимация как вид культурно-досуговой деятельности. Психолого-педагогические условия культурно-досуговой деятельности. Роль аниматоров в организации и реализации анимационных программ. Сущность и состав анимационной индустрии. /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Групповой проект
2.3	Сущность и состав анимационной индустрии /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену
2.4	Психолого-педагогические условия культурно-досуговой деятельности. Конспекты ответов на вопросы к экзамену /Ср/	2	18	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к экзамену № 6-12
2.5	Роль аниматоров в организации и реализации анимационных программ. Конспекты ответов на вопросы к экзамену /Ср/	2	22	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы к экзамену № 6-12
2.6	Технологии организации социокультурной деятельности. /Тема/	2	0			
2.7	Технологический процесс создания анимационных программ. Игровые технологии в сфере досуга. Технологии проведения анимационных программ. Основные потребители досуговых программ: заведения общественного питания, тематические парки, туристские объекты, музеи, театральные, концертные и кинозалы, спортивные сооружения, клубы, игорные заведения. Основные направления туристской анимации. Сущность событийного туризма. События, привлекающие туристов. /Лек/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Тестирование

2.8	Технологический процесс создания анимационных программ /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену
2.9	Предложить игровую программу для детей /Ср/	2	18	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Групповой творческий проект, вопросы к экзамену № 13-21
2.10	Разработать проект анимационной программы в заведениях общественного питания Разработать проект анимационной программы в тематических парках Разработать проект событийного мероприятия /Ср/	2	12	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Групповой творческий проект, вопросы к экзамену № 13-21
2.11	Драматургия и режиссура как основа анимационной деятельности /Тема/	2	0			
2.12	Предложить проект светового и звукового оформления в общежитии или институте (территории института) /Ср/	2	9	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	№ 22-23
2.13	Драматургия и режиссура как основа анимационной деятельности. Сценарно-режиссерские основы. Режиссура в технологии культурно-досуговой деятельности. Создание анимационной программы. Номер как единица анимационной программы. Создание сценической обстановки, световое и звуковое оформление. Взаимодействие режиссера и художника. Игра в структуре анимационной программы. /Лек/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену
2.14	Создание сценической обстановки, световое и звуковое оформление /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Творческий проект
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Реализация досуговых программ					
3.1	Организация спортивно-туристической физкультурно-оздоровительной деятельности /Тема/	2	0			
3.2	Организация спортивно-туристической физкультурно-оздоровительной деятельности. Спортивно-туристическая деятельность. Физкультурно-оздоровительная деятельность с позиций современных достижений психолого-педагогической науки и передовой практики. /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену
3.3	Принципы организации спортивно-туристической деятельности /Пр/	2	0	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Тестирование

3.4	Современные достижения психолого-педагогической науки и передовой практики в области спортивно-туристической и физкультурно-оздоровительной деятельности. Разработать спортивное развлекательное мероприятие /Ср/	2	18	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Индивидуальное творческое задание, вопросы к экзамену № 24-25
3.5	Организация зрелищно-развлекательных мероприятий и программ для населения и туристов. /Тема/	2	0			
3.6	Организация зрелищно-развлекательных мероприятий и программ для населения и туристов. Учреждения культуры, творческие организации, общественные объединения, реализующие досуговые программы. Массовые и групповые формы культурно-досуговой деятельности. Зональные и целевые культурно-досуговые программы. Туристские досуговые программы. Индивидуальные и групповые досуговые программы для населения и туристов. Зрелищно-развлекательные программы для населения и туристов. /Лек/	2	4	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену
3.7	Организация анимационных программ Реализация анимационных программ /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Тестирование
3.8	Составить перечень организаций, в которых возможно организовать досуговое мероприятие, назвать мероприятия (для места проживания) Подготовить разработанную программу к презентации /Ср/	2	20	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Индивидуальное творческое задание, вопросы к экзамену № 24-25
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Контроль					
4.1	Экзамен /Тема/	2	0			
4.2	Контрольная работа /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы к экзамену
4.3	Экзамен /Экзамен/	2	9	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э2	Вопросы к экзамену

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
---------------------	----------	-------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Журавлева, М. М.	Анимация в рекреации и туристской деятельности: курс лекций	Иркутск: Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи туризма, 2011

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Швачко Е. В.	Культурно-досуговая деятельность как средство преодоления социальной апатии студенческой молодежи: монография	Челябинск: ЧГИК, 2012
Л2.2	Журавлева, М. М.	Анимация в рекреации и туристской деятельности: курс лекций	Иркутск: Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи туризма, 2011

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Швачко Е. В.	Культурно-досуговая деятельность как средство преодоления социальной апатии студенческой молодежи: монография	Челябинск: ЧГИК, 2012

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	сборники сценариев сайт «Серпантин идей»		
Э2	Большая перемена онлайн		
Э3	сайт миллион подарков		
Э4	по организации досуга детей, сайт для вожатых-аниматоров		

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	1)	текстовый редактор (Microsoft Word),
6.3.1.2	2)	графический редактор (Microsoft Power Point),
6.3.1.3	3)	Веб-браузер (yandex).

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50),проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.
15	Кабинет иностранных языков	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический одноместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1

18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.
----	---	---

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебно-методические материалы и указания к самостоятельной работе размещены в ЭИОС и доступны обучающимся по ссылке <https://ngiei.mcdir.ru/enrol/index.php?id=12407>

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- ПК-5: Способен организовывать досуг туристов.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы к экзамену.
2. Групповой творческий проект.
3. Индивидуальное творческое задание.
4. Тестовые задания.

Вопросы к экзамену:

26. Охарактеризуйте историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий.
27. Опишите основные характеристики массовых празднеств и зрелищ, зародившихся в русском народном быту. Календарь русских праздников.
28. Расскажите об особенностях нормативной базы Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма.
29. Классифицируйте туристскую анимацию на основании типологических характеристик.
30. Расскажите о функциях туристской анимации.
31. Опишите требования к аниматорам.
32. Охарактеризуйте основные этапы процесса разработки замысла анимационной программы.
33. Перечислите основы социально-культурной анимации и рекреации.
34. Охарактеризуйте приемы и методы развития познавательной и творческой инициативы в социокультурной сфере людей различных социальных групп.
35. Какие существуют особенности звукового и светового решения анимационных программ?
36. Какие существуют функции и классификационные признаки игры в анимационных программах?
37. Опишите сущность события и событийного туризма.
38. Опишите сущность режиссуры в анимационных программах. Функции режиссерского сценария.
39. Дайте характеристику технологии проведения анимационных программ.
40. Расскажите об особенностях организации физкультурно-оздоровительной деятельности.
41. Что такое досуг как социально-культурное явление?
42. Какие игровые технологии используются в сфере досуга?
43. Охарактеризуйте праздничные и конкурсные мероприятия.
44. Что такое индивидуальный досуг?
45. Расскажите о понятии летний досуг – психологических основах летнего досуга детей и подростков.
46. Назовите особенности организации досуга для подростков и молодежи группы риска.
47. Назовите особенности организации досуга для студенческой молодежи.
48. Назовите особенности организации досуга для детей-инвалидов.
49. Охарактеризуйте организацию семейных праздников и ритуально-обрядовых действий с привлечением предприятий культурно-досуговой сферы.
50. Расскажите о рекреативном семейном отдыхе.

Экзаменационные задания

1. Предложить зрелищно-развлекательное (спортивно-туристическое, физкультурно-оздоровительное) досуговое мероприятие для указанной категории клиентов.
2. Дать его характеристику по различным признакам.
3. Указать технологию проведения, используемые новейшие достижения, современное оборудование.
4. Указать с какими учреждениями культуры, творческими организациями, общественными объединениями можно сотрудничать при его разработке и проведении.
5. Какие этические и межкультурные нормы, особенности взаимопонимания между представителями

различных культур надо учесть.

Критерии оценки экзамена

5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, аргументации, критического восприятия информации
4 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в аргументации, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов
менее 3 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки критического восприятия информации.

Групповой творческий проект

Разработать проект по организации досуга клиентов указанного возраста культурно- познавательной направленности.

Темы творческих проектов:

1. Организация досуга клиентов – детей 2-8 лет культурно- познавательной направленности
2. Организация досуга клиентов - детей 9-12 лет культурно- познавательной направленности
3. Организация досуга клиентов – детей 13-16 лет культурно- познавательной направленности
4. Организация досуга клиентов – детей 16-18 лет культурно- познавательной направленности
5. Организация досуга клиентов 19-25 лет культурно- познавательной направленности
6. Организация досуга клиентов 26-35 лет культурно- познавательной направленности
7. Организация досуга клиентов 36-45 лет культурно- познавательной направленности
8. Организация досуга клиентов 45 лет и выше культурно-познавательной направленности

Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе	баллы
1. Социальная значимость мероприятия	0,5 балла
2. Полнота проработки материалов	1 балл
3. Оригинальность материалов	0,5 балла
4. Культура оформления	1 балл
ИТОГО	3 балла

Контрольная работа

Тематика индивидуальных творческих заданий:

1. Разработать и провести в группе спортивно-туристическое мероприятие.
2. Разработать сценарий анимационного мероприятия.
3. Разработать и провести в группе анимационную программу.
4. Разработать и провести в группе интерактивную программу организации досуга.
5. Разработать программу проведения тематического мероприятия.
6. Разработать информационное сопровождение тематического мероприятия.
7. Составить зрелищно-развлекательную программу и провести ее в группе.
8. Составить опись «реквизита» для тематического праздника.
9. Составить и провести игровую программу в группе.
10. Разработать и провести анимационную программу с применением музыкальных композиций и провести

ее в группе.

11. Создать подборку музыкальных композиций по жанру музыки для проведения анимационных программ.

<i>Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе</i>	<i>баллы</i>
1. Социальная значимость мероприятия	0,5 балла
2. Полнота проработки материалов	1 балл
3. Оригинальность материалов	0,5 балла
5. Качество проведения мероприятия	1 балл
ИТОГО	3 балла

Тестовые задания

1. Мероприятие – это...

- А) культурно-спортивное и познавательное зрелище;
- Б) воспитание гражданственности и патриотизма детей и подростков;
- В) действие, направленное на осуществление чего-либо, для осуществления какой-либо цели.

2. Разработка сценария, организация репетиций, организация рекламной кампании – это этапы...

- А) планирования и подготовки досуговых мероприятий;
- Б) проведения и анализа досуговых мероприятий.

3. Определите форму досугового мероприятия, относящуюся к типу «представление»:

- А) ярмарка; Б) трудовая акция; В) спектакль.

4. Определите форму досугового мероприятия, относящуюся к типу «путешествие»:

- А) диспут; Б) поход; В) концерт.

5. В этом принципе реализуется чувство взаимовыручки, взаимопомощи, взаимодоверия.

- А) принцип совместной деятельности;
- Б) принцип «могучей кучки»;
- В) принцип индивидуального подхода.

6. Выделите понятие «досуговая деятельность» – это...

- А) осознанная активная деятельность человека, направленная на удовлетворение потребностей в познании собственной личности и окружающего мира, осуществляемая в условиях свободного от работы времени;
- Б) время, непосредственно и опосредованно свободное от рабочего времени, именно в эти часы и минуты человек может соизмерять время со своими желаниями;
- В) проведение некоторого времени без обычных занятий, работы.

7. Определите принцип «горы» досуговой деятельности:

- А) принцип показывает уровень развития организаторских способностей детей;
- Б) принцип требует неторопливых, но постоянных шагов к высоте;
- В) принцип как внутренняя пружина раскручивания творческих сил, стимулирование к поиску и открытию.

8. По данной характеристике определите метод досуговой

деятельности: Любому ребенку должен реализоваться. Каждого надо «бросить» в дело, в творчество, чтобы пошли круги результативности, появились творческие следы.

- А) метод «булыжника, брошенного в болото»; Б) метод «камня, брошенного в воду»; В) метод «фельдмаршала Кутузова».

9. Какое требование не учитывается при определении цели досуговых мероприятий?

- А) достижимость; Б) актуальность;
- В) системность; Г) конкретность;

Д) диагностичность.

10. Разновидность конкурсной программы, в которой используется система вопросов на эрудицию и задания на сообразительность.

А) соревнование; Б) диспут; В) викторина.

Критерии оценки

2 балла	от 81 до 100 %
1 балл	от 71 до 80 %

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в виде экзамена.

Способ проведения – ответы на экзаменационные вопросы и выполнение творческого задания.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Выполнение всех заданий на практических. занятиях	24 баллов	до 6 б. за 1 занятие
Выполнение всех заданий для самостоятельной работы	18 баллов	6 б. * 3 задания = 18
Тест	10 баллов	
Посещение всех занятий (включая лекции)	18 баллов	2 б. *9 занятий=18
Промежуточная аттестация –диф зачет:	30 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО
НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

**Организация досуга туристов
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	Учебный	Сервис
план		43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление		43.03.01 Сервис
Профиль		социально-культурный сервис
Форма обучения		заочная
Общая трудоемкость		5 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:		экзамены 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	14	14	14	14
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	151	151	151	151
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

директор ДО ДООЦ «Волжский берег», Назарова М.А.

Рецензент(ы):

зам. директора ИТСиТ по воспитательной работе, Овчинникова Н.В.

Рабочая программа дисциплины

Организация досуга туристов

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов способности организовывать досуг туристов. Задачи дисциплины (модуля): - научиться разрабатывать досуговые программы для туристов; - овладеть навыками реализации досуговых программ.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Ознакомительная практика
2.2.2	
2.2.3	Ознакомительная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
ПК-5: Способен организовывать досуг туристов						
ПК-5.1: Разработка туристских досуговых программ						
ПК-5.2: Реализация туристских досуговых программ						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: технологии проведения анимационных программ						
Уметь: организовывать спортивно-туристическую деятельность, применять в ней новейшие достижения, современное оборудование;						
организовать физкультурно-оздоровительную деятельность;						
организовать зрелищно-развлекательные мероприятия для туристов						
Владеть: технологиями проведения анимационных программ						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Основы теории досуга и досуговой деятельности					
1.1	Представление о культурно-досуговой деятельности /Тема/	2	0			
1.2	Представление о культурно-досуговой деятельности /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
1.3	Основы теории досуга и досуговой деятельности /Пр/	2	2	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Экзаменационные вопросы
1.4	Прочитать Федеральные законы "Об основах туристской деятельности в РФ", «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» /Ср/	2	48	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Итоговое тестирование
1.5	Исторические аспекты развития досуговой деятельности /Тема/	2	0			
1.6	Зрелища и развлекательные мероприятия прошлого. Историко-педагогический аспект развития культурно-досуговой деятельности и характеристика ее функционального многообразия. /Лек/	2	4	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Экзаменационные вопросы
1.7	Основы теории досуга и досуговой деятельности /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Групповой проект

1.8	Прочитать Федеральные законы "Об основах туристской деятельности в РФ", «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» /Ср/	2	20	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Анимация как вид досуговой деятельности в туризме					
2.1	Основные понятия в туристской анимации /Тема/	2	0			
2.2	Нормативная база Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма. /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	тестирование
2.3	Проектирование досуговых программ /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	вопросы к экзамену, творческий проект
2.4	Разработать проект анимационной программы в тематических парках /Ср/	2	47	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	групповой творческий проект
2.5	Классификация туристов и гостей по их отношению к проведению досуга Технология создания анимационных программ /Тема/	2	0			
2.6	Классификация туристов по возрасту, этнографическому положению, Формы работы с разными целевыми группами. /Лек/	2	4	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Экзаменационные вопросы
2.7	Проектирование досуговых программ /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Творческий проект
2.8	Разработать спортивное развлекательное мероприятие /Ср/	2	18	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	вопросы к экзамену творческий проект
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Игра как эффективная форма анимационной деятельности в индустрии туризма					
3.1	Подготовка и разработка анимационных программ, массовых праздников, организация концертов, вечеров отдыха в игровой форме /Тема/	2	0			
3.2	Подготовка и разработка анимационных программ, массовых праздников, организация концертов, вечеров отдыха в игровой форме. Анимация в гостиницах и ресторанах. Детская анимация. /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Индивидуальное творческое задание, вопросы к экзамену
3.3	Анимация в гостиницах и ресторанах. Детская анимация /Тема/	2	0			
3.4	Разработать игровую программу для детей /Пр/	2	1	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Индивидуальное творческое задание, вопросы к экзамену
3.5	Реализация досуговых программ /Ср/	2	18	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Индивидуальное творческое задание
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

Раздел 4. Контроль						
4.1	Экзаменационные вопросы /Тема/	2	0			
4.2	Контроль /Экзамен/	2	9	ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.Л2.1 Л2.Л3.1 Э1 Э2	Итоговое тестирование

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в приложении 1.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Журавлева, М. М.	Анимация в рекреации и туристской деятельности: курс лекций	Иркутск: Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи туризма, 2011

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Штейнгольц Б. И., Владыкина Ю. О., Воротникова Е. Ю., Загорская Л. М., Ивлев С. В., Комарова О. С., Малетин С. С., Назаркина В. А., Науменко Е. Ю. Е. В., Трунова Т. Л., Чернышева Б. И., Штейнгольца	Специальные виды туризма: учеб. пособие	Новосибирск: НГТУ, 2015
Л2.2	Каримов Б. К., Чичканова Е. А.	Современное состояние и перспективы развития социально – культурного потенциала событийного туризма в Чувашской Республике	Чебоксары: ЧГИКИ, 2017

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Косарская Е. С.	Анимационный сервис: учебное пособие	Тверь: ТвГТУ, 2017

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Сайт Культура РФ
Э2	2. Большая перемена онлайн

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

- | | |
|---------|---|
| 6.3.1.1 | 1) Мультимедийные технологии (электронные презентации); |
| 6.3.1.2 | 2) Использование ЭИОС вуза. |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		

25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8 шт.
15	Кабинет иностранных языков	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический одноместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
18	«Кабинет менеджмента и управления персоналом», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Кабинет безопасности жизнедеятельности»	- комплект учебной мебели, - рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, - информационные стенды - 3; - стенды по ГО и БЖ - 5, - книжный шкаф - 1, - географические карты - 2.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебно-методические материалы и указания к занятиям семинарского типа размещены в ЭИОС и доступны обучающимся по ссылке <https://ngiei.mcdir.ru/enrol/index.php?id=12408>.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- ПК-5: Способен организовывать досуг туристов.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы к экзамену.
2. Групповой творческий проект.
3. Индивидуальное творческое задание.
4. Тестовые задания.

Вопросы к экзамену:

51. Охарактеризуйте историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий.
52. Опишите основные характеристики массовых празднеств и зрелищ, зародившихся в русском народном быту. Календарь русских праздников.
53. Расскажите об особенностях нормативной базы Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма.
54. Классифицируйте туристскую анимацию на основании типологических характеристик.
55. Расскажите о функциях туристской анимации.
56. Опишите требования к аниматорам.
57. Охарактеризуйте основные этапы процесса разработки замысла анимационной программы.
58. Перечислите основы социально-культурной анимации и рекреации.
59. Охарактеризуйте приемы и методы развития познавательной и творческой инициативы в социокультурной сфере людей различных социальных групп.
60. Какие существуют особенности звукового и светового решения анимационных программ?
61. Какие существуют функции и классификационные признаки игры в анимационных программах?
62. Опишите сущность события и событийного туризма.
63. Опишите сущность режиссуры в анимационных программах. Функции режиссерского сценария.
64. Дайте характеристику технологии проведения анимационных программ.
65. Расскажите об особенностях организации физкультурно-оздоровительной деятельности.
66. Что такое досуг как социально-культурное явление?
67. Какие игровые технологии используются в сфере досуга?
68. Охарактеризуйте праздничные и конкурсные мероприятия.
69. Что такое индивидуальный досуг?
70. Расскажите о понятии летний досуг – психологических основах летнего досуга детей и подростков.
71. Назовите особенности организации досуга для подростков и молодежи группы риска.
72. Назовите особенности организации досуга для студенческой молодежи.
73. Назовите особенности организации досуга для детей-инвалидов.
74. Охарактеризуйте организацию семейных праздников и ритуально-обрядовых действий с привлечением предприятий культурно-досуговой сферы.
75. Расскажите о рекреативном семейном отдыхе.

Экзаменационные задания

6. Предложить зрелищно-развлекательное (спортивно-туристическое, физкультурно-оздоровительное) досуговое мероприятие для указанной категории клиентов.
7. Дать его характеристику по различным признакам.
8. Указать технологию проведения, используемые новейшие достижения, современное оборудование.
9. Указать с какими учреждениями культуры, творческими организациями, общественными объединениями можно сотрудничать при его разработке и проведении.
10. Какие этические и межкультурные нормы, особенности взаимопонимание между представителями

различных культур надо учесть.

Критерии оценки экзамена

5 баллов	студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, аргументации, критического восприятия информации
4 балла	студент проявляет навыки анализа, обобщения, в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в аргументации, критического восприятия информации.
3 балла	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов
менее 3 баллов	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки критического восприятия информации.

Групповой творческий проект

Разработать проект по организации досуга клиентов указанного возраста культурно- познавательной направленности.

Темы творческих проектов:

9. Организация досуга клиентов – детей 2-8 лет культурно- познавательной направленности
10. Организация досуга клиентов - детей 9-12 лет культурно- познавательной направленности
11. Организация досуга клиентов – детей 13-16 лет культурно- познавательной направленности
12. Организация досуга клиентов – детей 16-18 лет культурно- познавательной направленности
13. Организация досуга клиентов 19-25 лет культурно- познавательной направленности
14. Организация досуга клиентов 26-35 лет культурно- познавательной направленности
15. Организация досуга клиентов 36-45 лет культурно- познавательной направленности
16. Организация досуга клиентов 45 лет и выше культурно-познавательной направленности

<i>Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе</i>	<i>баллы</i>
1. Социальная значимость мероприятия	0,5 балла
2. Полнота проработки материалов	1 балл
3. Оригинальность материалов	0,5 балла
6. Культура оформления	1 балл
ИТОГО	3 балла

Контрольная работа

12. Разработать и провести в группе спортивно-туристическое мероприятие.
13. Разработать сценарий анимационного мероприятия.
14. Разработать и провести в группе анимационную программу.
15. Разработать и провести в группе интерактивную программу организации досуга.
16. Разработать программу проведения тематического мероприятия.
17. Разработать информационное сопровождение тематического мероприятия.
18. Составить зрелищно-развлекательную программу и провести ее в группе.
19. Составить описание «реквизита» для тематического праздника.
20. Составить и провести игровую программу в группе.
21. Разработать и провести анимационную программу с применением музыкальных композиций и провести

ее в группе.

22. Составить и провести анимационную программу, включающую в себя элементы темы «История родного края».
23. Создать сборник идей по организации досуга на территории института студентов 1 курса.
24. Разработать программу оздоровительного мероприятия для людей пожилого возраста.
25. Создать сборник интерактивных игр «игры с залом»
26. Создать сборник «старых» дворовых игр, из 60-х годов.
27. Создать сборник «старых» дворовых игр, из 70-х годов.
28. Создать сборник «старых» дворовых игр, из 90-х годов.
29. Разработать путеводитель культурного досуга на территории Воротынского района.
30. Разработать и провести игру в национальном стиле – «русские».
31. Разработать и провести игру в национальном стиле – «чуваши».
32. Разработать и провести игру в национальном стиле – «таджики».
33. Разработать и провести игру в национальном стиле – «молдоване».
34. Разработать и провести игру в национальном стиле – «Дружба народов мира».
35. Разработать маршрут организации досуга «Экстремальный отдых».
36. Создать подборку музыкальных композиций по жанру музыки для проведения анимационных программ.

<i>Критерий оценки по балльно-рейтинговой системе</i>	<i>баллы</i>
1. Социальная значимость мероприятия	0,5 балла
2. Полнота проработки материалов	1 балл
3. Оригинальность материалов	0,5 балла
7. Качество проведения мероприятия	1 балл
ИТОГО	3 балла

Тестовые задания

1. Мероприятие – это...

- А) культурно-спортивное и познавательное зрелище;
- Б) воспитание гражданственности и патриотизма детей и подростков;
- В) действие, направленное на осуществление чего-либо, для осуществления какой-либо цели.

2. Разработка сценария, организация репетиций, организация рекламной кампании – это этапы...

- А) планирования и подготовки досуговых мероприятий;
- Б) проведения и анализа досуговых мероприятий.

3. Определите форму досугового мероприятия, относящуюся к типу «представление»:

- А) ярмарка; Б) трудовая акция; В) спектакль.

4. Определите форму досугового мероприятия, относящуюся к типу «путешествие»:

- А) диспут; Б) поход; В) концерт.

5. В этом принципе реализуется чувство взаимовыручки, взаимопомощи, взаимодоверия.

- А) принцип совместной деятельности;
- Б) принцип «могучей кучки»;
- В) принцип индивидуального подхода.

6. Выделите понятие «досуговая деятельность» – это...

- А) осознанная активная деятельность человека, направленная на удовлетворение потребностей в познании собственной личности и окружающего мира, осуществляемая в условиях свободного от работы времени;
- Б) время, непосредственно и опосредованно свободное от рабочего времени, именно в эти часы и минуты человек может соизмерять время со своими желаниями;
- В) проведение некоторого времени без обычных занятий, работы.

7. Определите принцип «горы» досуговой деятельности:

- А) принцип показывает уровень развития организаторских способностей детей;
 Б) принцип требует неторопливых, но постоянных шагов к высоте;
 В) принцип как внутренняя пружина раскручивания творческих сил, стимулирование к поиску и открытию.

8. По данной характеристике определите метод досуговой

деятельности: Любому ребенку должен реализоваться. Каждого надо «бросить» в дело, в творчество, чтобы пошли круги результативности, появились творческие следы.

- А) метод «булыжника, брошенного в болото»; Б) метод «камня, брошенного в воду»; В) метод «фельдмаршала Кутузова».

9. Какое требование не учитывается при определении цели досуговых мероприятий?

- А) достижимость; Б) актуальность;
 В) системность; Г) конкретность;
 Д) диагностичность.

10. Разновидность конкурсной программы, в которой используется система вопросов на эрудицию и задания на сообразительность.

- А) соревнование; Б) диспут; В) викторина.

Критерии оценки

2 балла	от 81 до 100 %
1 балл	от 71 до 80 %

Темы докладов на мини-конференции

1. «История массовых празднований и зрелищ: античность, средневековье, возрождение, эпоха Просвещения», новейшее время, дореволюционная Россия, СССР, новая Россия.

2. «Экскурсионное дело в Российской империи».

3. «Русские народные традиции, обычаи, обряды и праздники»

Критерии оценки докладов на мини-конференции:

<i>Критерии оценки участия на конференции</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
1. Качество подготовленной электронной презентации	1
2. Качество выступления, ораторское искусство	0,5
3. Полнота раскрытия темы	1
4. Самостоятельность в суждениях, наличие интересных подходов к раскрытию тем.	1
1. Логичность, последовательность, грамотность изложения текста.	0,5
2. Ответы на вопросы	0,5
3. Участие в обсуждении других презентаций	0,5
Итого	5

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в виде экзамена.

Способ проведения – ответы на экзаменационные вопросы и подготовка контрольной работы.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Выполнение всех заданий на практических занятиях	24 баллов	до 6 б. за 1 занятие
Выполнение всех заданий для самостоятельной работы	18 баллов	6 б. * 3 задания = 18
Тест	10 баллов	
Посещение всех занятий (включая лекции)	18 баллов	2 б. * 9 занятий = 18
Промежуточная аттестация – диф. зачет:	30 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Технология обслуживания потребителей организаций питания

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
 Учебный план 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО
 2023.plx
 Направление 43.03.01 Сервис
 Профиль **социально-культурный сервис**
 Форма обучения **заочная**
 Общая трудоемкость **9 ЗЕТ**
 Виды контроля на курсах: экзамены 4
 зачеты 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		4		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	12	12	4	4	16	16
Практические	8	8	4	4	12	12
Итого ауд.	20	20	8	8	28	28
Контактная работа	20	20	8	8	28	28
Сам. работа	88	88	195	195	283	283
Часы на контроль			13	13	13	13
Итого	108	108	216	216	324	324

Программу составил(и): *старший преподаватель , Емельянова
Елена Владимировна*

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО ПРК "Васильсурская слобода", Мочалина Светлана Валерьевна

Рабочая программа дисциплины

Технология обслуживания потребителей организаций питания

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки
43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины: Формирование у студентов способности к управлению процессами обслуживания потребителей организаций питания. Задачи дисциплины (модуля): изучить теоретические и практические аспекты организации процессов обслуживания на предприятиях общественного питания; научиться планировать, организовывать, координировать, контролировать работы; научиться оценивать результаты процессов обслуживания потребителей организаций питания.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии делового общения
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ПК-1 : Способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания**

ПК-1 .1: Планирует процессы обслуживания гостей организаций питания.

ПК-1 .2: Организует и координирует процессы обслуживания гостей организаций питания.

ПК-1 .3: Контролирует и оценивает результаты процессов обслуживания гостей организаций питания.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1. нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания;

2: современные технологии обслуживания в организациях питания;

3: специализированные информационные программы и технологии, используемые в процессе обслуживания в организации питания;

4: основы межличностного и делового общения, правила проведения переговоров, публичных выступлений, регулирования конфликтных ситуаций;

5: делопроизводство для подготовки отчетности.

Уметь: 1: обосновывать предложения по изменению планов развития организации питания в части процессов обслуживания;

2: выявлять изменение потребительских предпочтений в отношении блюд, напитков и кулинарных изделий, технологий обслуживания;

3: разрабатывать планы работ службы обслуживания организации питания по основным направлениям деятельности;

4: организовывать выполнение бригадами официантов/ барменов плана работ

5: оценивать организацию процессов обслуживания потребителей организаций питания;

6: определять способы распределения производственных заданий между бригадами официантов/барменов, передачи полномочий и ответственности;

7: разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам обслуживания потребителей организаций питания;

8: согласовывать планы службы обслуживания с основным производством и другими структурными подразделениями организации питания;

9: координировать производственные и социальные процессы обслуживания потребителей организации питания в соответствии с целями ее развития;

10: проводить собрания трудового коллектива службы обслуживания организации питания

11: производить входной, текущий и итоговый контроль работы службы обслуживания организации питания;

12: выявлять и оценивать проблемы в функционировании системы контроля в службе обслуживания организации питания, прогнозировать их последствия, принимать меры по их исправлению и недопущению в будущем;

13: пользоваться навыками делового общения, проведения собраний в коллективе с учетом особенностей деятельности организации питания;

14: использовать информационные технологии, применяемые организациями питания, для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы службы обслуживания

Владеть: 1. организации обслуживания потребителей организаций питания

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
-------	---------------	---------	--------------	-------------------------	------------	---------------------------------

	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. Общественное питание в современных условиях.					
--	---	--	--	--	--	--

1.1	Модульная единица 1. Основы организации предприятий общественного питания /Тема/	4	0			
1.2	Основные формы организации труда в общественном питании. Государственное регулирование деятельности предприятий общественного питания. Общие требования к предприятиям питания. Организация снабжения и складского хозяйства. Основы организации производства. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания. Услуги общественного питания, их классификация и правила оказания. Персонал предприятия общественного питания. /Лек/	3	4	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.3	Классификация предприятий общественного питания. /Пр/	3	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.4	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 1. /Ср/	3	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.5	История развития русской и зарубежной ресторации. Социальноэкономическое значение общественного питания и его функции. /Ср/	3	8	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.6	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
1.7	Модульная единица 2. Общая характеристика процесса обслуживания потребителей. /Тема/	4	0			
1.8	Методы и формы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания. Виды столовой посуды и приборов. Разработка и оформление меню и карты вин. /Лек/	3	4	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.9	Расчет количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания. /Пр/	3	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.10	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 2. /Ср/	3	8	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.11	Оборудование залов. Современный интерьер торгового зала и требования к нему. Торговые помещения предприятий питания. Состав, характеристика и оборудование помещений для организации обслуживания потребителей. Культура обслуживания и правила этикета. /Ср/	3	8	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.12	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.					
2.1	Модульная единица 3. Обслуживание потребителей в зале ресторана. /Тема/	4	0			
2.2	Подготовка к обслуживанию посетителей. Общие правила сервировки стола. Основные элементы обслуживания в ресторане. Основные методы подачи блюд в ресторане. Организация контроля работы службы обслуживания. /Лек/	3	4	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
2.3	Организация процесса обслуживания в зале. /Пр/	3	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.4	Правила подачи блюд и напитков. /Пр/	3	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
2.5	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 3. /Ср/	3	24	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.6	Композиции из цветов. Виды и формы складывания салфеток. /Ср/	3	6	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.7	Методы организации труда официантов. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин. /Ср/	3	16	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.8	Распределение производственных заданий между бригадами официантов. /Ср/	3	6	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.9	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
2.10	Модульная единица 4. Обслуживание приемов и банкетов. /Тема/	4	0			
2.11	Виды приемов и банкетов. Организация банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Организация банкета за столом с частичным обслуживанием официантами. Организация банкета-фуршета. Организация банкета-коктейля. Организация банкета-чая. /Лек/	4	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
2.12	Обслуживание приемов и банкетов. Специальные формы обслуживания. /Пр/	4	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену
2.13	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 4. /Ср/	4	26	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену
2.14	Распределение производственных заданий между сотрудниками при организации банкета. Разработка регламентов и инструкций для сотрудников по организации обслуживания банкета. Проведение анализа организации обслуживания банкетов, выявление проблем и выработка мер по их устранению. /Ср/	4	40	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену

2.15	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
2.16	Модульная единица 5. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Прогрессивные технологии обслуживания. /Тема/	4	0			
2.17	Обслуживание по типу «шведского стола» и сырной тележки. Организация обслуживания в номерах гостиниц. Обслуживание участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний. Обслуживание торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий. Обслуживание пассажиров различных видов транспорта. /Лек/	4	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Сологубова Г. С.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Денисович Ю. Ю.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. В 2 ч. Ч. 1: Учебное пособие	Благовещенск: ДальГАУ, 2015
Л2.2	Пасько, О. В., Бураковская, Н. В., Кулагина, Е. В., Маевский, Д. П.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014

2.18	Прием заказа и обслуживание гостя в номере гостиницы . Специальные виды услуг и формы обслуживания . /Пр/	4	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену
2.19	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 5. /Ср/	4	26	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену
2.20	Организация концептуальных, виртуальных предприятий питания. Приготовление блюд в присутствии посетителей. Гастрономические шоу. Организация кейтерингового обслуживания. Мерчендайзинг предприятий общественного питания. Электронное меню. Автоматизация процесса обслуживания. Совершенствование технологии обслуживания, внедрение новых видов услуг, форм обслуживания и прогрессивных технологий обслуживания. /Ср/	4	40	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
2.21	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
2.22	Выполнение контрольной работы. /Ср/	4	3	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Контрольная работа
2.23	зачет /Зачёт/	4	4	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.24	экзамен /Экзамен/	4	9	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.3	Главчева, С. И., Коваленко, Е. И.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Microsoft Office		
6.3.1.2	Windows XP Professional		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»		
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		
6	«Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», «Кабинет инженерных систем гостиницы», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания», лаборатория «Учебный ресторан»	Комплект мебели для учебного процесса. Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, ноутбук. Доска классная, проектор, экран, принтер, шкафы книжные – 2, информационные стенды – 3. Уголок администратора: стойка ресепшн, компьютер, принтер, телефон, лоток для бумаги, часы настенные. Учебный ресторан: наборы столовой посуды – 2, комплекты столовой посуды – 4, комплект стеклянной посуды – 1, комплекты столовых приборов – 4, комплект столового белья - 1, стол - 1 стулья – 4
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест – 12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный

16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1
----	---	---

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ПК-1 – способен к управлению процессами обслуживания потребителей организаций питания.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий;

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачёту

1. Расскажите о социально-экономическом значении общественного питания. Каковы его функции?
2. По каким признакам классифицируют предприятия общественного питания. Какие типы предприятий питания вы знаете?
3. Какие общие требования предъявляются к предприятиям общественного питания?
4. Какие требования предъявляются к организации продовольственного снабжения? Что означает логистический подход к работе предприятия, и каково его значение?
5. Что такое товародвижение? Перечислите основные принципы товародвижения. Каковы основные операции товародвижения в общественном питании?
6. Как организуется материально-техническое снабжение предприятий общественного питания?
7. Как организуется хранение и отпуск продуктов на предприятии питания?
8. Расскажите об организации складского хозяйства на предприятиях общественного питания.
9. Расскажите об организации тарного хозяйства на предприятии общественного питания.
10. Что такое производственная структура предприятия? Какие виды структур предприятий питания бывают?
11. Какие группы производственных помещений Вы знаете? Какие требования предъявляются к компоновке производственных помещений?
12. Какие услуги могут предоставлять предприятия общественного питания?
13. На какие основные группы подразделяют персонал предприятий общественного питания? Дайте краткую характеристику каждой группы персонала
14. Перечислите основные критерии оценки персонала, которые необходимо учитывать при подборе и расстановке кадров на предприятии питания?
15. Какие методы обслуживания на предприятиях питания вы знаете? Дайте характеристику одного из методов
16. Из каких этапов состоит процесс обслуживания потребителей официантами? Дайте характеристику каждому этапу обслуживания
17. Какие общие требования предъявляются к методам и формам обслуживания?
18. Перечислите виды торговых помещений предприятия питания. Каково назначение этих помещений?

19. Какие виды столовой посуды, приборов и белья Вы знаете? Дайте их краткую характеристику
20. Каким образом производится учет и хранение посуды, приборов и белья на предприятиях питания?
21. Что такое меню? В какой последовательности располагаются блюда в меню. Какова особенность в расположении блюд и напитков в меню специализированного предприятия питания?
22. Расскажите о карте вин и коктейлей
23. Какие методы исследования потребительских предпочтений в отношении блюд, напитков и кулинарных изделий, технологий обслуживания применяются на предприятиях общественного питания
24. Как осуществляется контроль качества обслуживания на предприятиях питания?
25. Расскажите о взаимосвязи службы обслуживания с основным производством.
26. Расскажите о подготовке зала к обслуживанию потребителей.
27. Каков порядок получения и подготовки посуды, приборов и белья?
28. Каковы общие правила сервировки стола?
29. Охарактеризуйте различные варианты предварительной сервировки стола.
30. Как осуществляется планирование работы службы обслуживания в ресторане?
31. Как осуществляется согласование планов службы обслуживания с основным производством и другими структурными подразделениями организации питания?
32. Как распределяются производственные задания между бригадами официантов?
33. Расскажите о встрече и размещении гостя в зале ресторана, кафе
34. Приведите алгоритм обслуживания гостя в зале ресторана
35. Какова функция сомелье в ресторане? Как производится подбор напитков к закускам и блюдам?
36. Охарактеризуйте основные методы подачи блюд в ресторане
37. Расскажите правила работы с подносом
38. Каковы последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок?
39. Каковы правила подачи горячих закусок?
40. Каковы правила подачи супов?
41. Каковы правила подачи вторых блюд?
42. Каковы правила подачи сладких блюд?
43. Каковы правила подачи холодных и горячих напитков?
44. Как производится расчет с потребителем?
45. Каким образом производится уборка со стола и замена использованной посуды, приборов?
46. Какие информационные технологии применяются при обслуживании в зале ресторана?
47. Приведите пример инструкции по обслуживанию потребителей в зале ресторана
48. Каким образом осуществляется входной, текущий и итоговый контроль работы службы обслуживания?
49. Как организуется оценка и координация организации процессов обслуживания потребителей?
50. С какой периодичностью, с какими целями проводятся собрания трудового коллектива?

Вопросы к экзамену

1. Перечислите виды банкетов. Чем официальный банкет отличается от неофициального?
2. Каков порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
3. Дайте характеристику банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Каковы его особенности?
4. Каковы особенности обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами?
5. Каковы правила расчета посуды и приборов для банкета?
6. Дайте характеристику банкета-фуршета. Каковы его особенности?
7. Дайте характеристику банкета-коктейля. Каковы его особенности?
8. Дайте характеристику банкета-чая. Каковы его особенности?
9. Перечислите обязанности метрдотеля при обслуживании банкетов и приемов
10. Охарактеризуйте этапы обслуживания банкета официантами
11. Как осуществляется контроль работы службы обслуживания?
12. Как осуществляется оценка и координация организации обслуживания банкета?
13. Каковы особенности организации и обслуживания свадебного банкета?
14. Какие нормы применяются для расчета количества блюд и напитков при организации разных видов банкетов?

15. Расскажите об организации обслуживания по типу шведского стола
16. Расскажите о процессе обслуживания гостей в номере гостиницы
17. Каковы особенности обслуживания участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний?
18. Каковы особенности обслуживания воскресного бранча?
19. Каковы особенности обслуживания тематических мероприятий?
20. Расскажите об обслуживании пассажиров различных видов транспорта
21. Какие прогрессивные технологии обслуживания Вы знаете?
22. Что включает в себя понятие «кейтеринг»?
23. Расскажите о событийном кейтеринге
24. Приведите пример совершенствования процесса обслуживания на предприятии общественного питания
25. Чем обусловлено внедрение новых видов услуг, форм обслуживания и прогрессивных технологий обслуживания на предприятии общественного питания?

Практические задания к экзамену

1. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для обслуживания в номере на завтрак 3 человек: кофе - 3, каша овсяная – 1, яичница с беконом – 2, хлеб белый. Составьте схему сервировки стола, опишите процесс обслуживания.
2. Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием», который рассчитан на 6 часов. Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.
3. В ресторан поступил заказ на проведение праздничного ужина на 10 человек. Предложите меню, примите заказ на ужин. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.
4. Составьте диалог: прием заказа по телефону на обслуживание в номере на ужин (2 человека, заказали – салат «Цезарь», мясо по-французски с картофельными крокетами, красное вино, десерт, чай). Определите последовательность действий персонала.
5. В кафе с обслуживанием официантами гость заказал: - креветки в ореховом соусе; -солянку; - антрекот с ризотто; -чай. Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему дополнительной сервировки стола. Какова последовательность обслуживания гостя? Расскажите о правилах подачи заказанных блюд.
6. Разработать инструкцию для официантов – «Обслуживание гостя в зале ресторана»
7. Разработать инструкцию для метрдотеля – «Правила поведения при возникновении конфликтной ситуации»
8. Разработать инструкцию для официантов – «Обслуживание официального банкета»
9. Разработать инструкцию для официантов – «Обслуживание неофициального банкета»
10. Разработать схему сервировки столов для организации банкета-фуршета на 50 человек. Определить порядок обслуживания и распределить обязанности между официантами.
11. Разработать оценочный лист, который позволяет в процессе наблюдения за официантом проконтролировать правильность выполнения процедур при обслуживании гостей в зале ресторана
12. Рассчитайте необходимое количество посуды, приборов и белья для обслуживания неофициального банкета на 80 человек. Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания. Банкет рассчитан на 4 часа
13. В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 20 человек. Предложите меню, примите заказ. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.
14. Ресторан готовится к обслуживанию свадьбы. Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.
15. Провести мастер-класс для сотрудников по правилам сервировки стола: полная сервировка стола на одного человека, полная сервировка стола на 4 человека.

16. В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 20 человек. Предложите меню, примите заказ. Составьте заявку на посуду, приборы, белье для обслуживания мероприятия. Составьте заявку на производство.
17. Разработать регламент «Прием заказа и обслуживание гостя в номере гостиницы»
18. Разработать план кейтерингового обслуживания мероприятия – кофе-пауза для участников совещания (30 чел) в фойе учреждения. Предложить меню, рассчитать необходимое количество инвентаря, посуды и приборов.
19. Разработать план кейтерингового обслуживания мероприятия – катание молодоженов (фуршет на берегу реки). Предложить меню, рассчитать необходимое количество инвентаря, посуды и приборов.
20. Вы менеджер службы обслуживания ресторана. Один из сотрудников службы периодически нарушает трудовую дисциплину. Вследствие этого возникают конфликты в коллективе. Какие действия Вы предпримите? Проведите беседу со всеми сотрудниками по выполнению правил внутреннего трудового распорядка.
21. Вы менеджер службы обслуживания ресторана. Посетитель написал письменную претензию на обслуживание, в которой выразил свое недовольство тем, что он слишком долго ожидал свой заказ. После того, как его принесли, оказалось, что в блюде присутствует ингредиент, на который у гостя аллергия. Предложите пути выхода из данной ситуации. Какие действия Вы предпримите в отношении своего сотрудника?
22. Разработайте график работы сотрудников службы обслуживания в ресторане вместимостью 50 посадочных мест. Разработайте план работы официанта на день.
23. Вы открываете шашлычную на 50 мест. Определите минимальную площадь кафе, предложите расстановку мебели в торговом зале. Составьте меню шашлычной, обоснуйте выбор блюд и напитков.
24. Примите заказ по телефону на обслуживание в номере на обед 3 человек, которые хотят заказать: заливное - 1, винегрет – 3, солянка – 3, антрекот с ризотто – 3, хлеб. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для обслуживания. Составьте схему сервировки стола, опишите процесс обслуживания.
25. Определить порядок обслуживания и распределить обязанности между официантами для организации банкета за столом с частичным обслуживанием на 50 человек, определить общую длину стола, предложить схему расстановки столов. Составить заказ на посуду и приборы для сервировки стола без учета блюд и закусок.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-1 – способен к управлению процессами обслуживания потребителей организаций питания.

1. Ресторан - это?

1. Организация общественного питания, в которой предоставлен широкий ассортимент блюд, отличающихся сложностью в приготовлении и включающие фирменные и сделанные на заказ.
2. Заведение, предназначенное для общественного питания и отдыха, которое напоминает ресторан небольших размеров. Однако по сравнению с последним кафе отличается более ограниченный ассортимент продукции наряду с частичной возможностью самообслуживания.
3. Одна из разновидностей предприятий общественного питания, которая производит и реализует кулинарную продукцию. Столовые обеспечивают полноценное питание (обед), состоящий из трех блюд.
4. Понятие, включающее в себя употребление блюд быстрого приготовления, обычно предлагаемых специализированными заведениями.

2. Один из основных критериев в оценке деятельности предприятий общественного питания – это?

1. Метод планирования
2. Этикет
3. Культура обслуживания
4. Анкетирование

3. Директор	пищевого	комплекса	отвечает	за:
а)	высокое	качество	обслуживания	посетителей
б)	организацию	обслуживания	в	ресторане
в) проведение маркетингового исследования				

4. Услуги общественного питания должны отвечать?

1. Требованиям безопасности и экологичности
2. Требованиям экономичности
3. Требованиям управляющего
4. Требованиям производства кулинарной продукции

5. Какие требования по технике безопасности могут предъявляться к официанту

1. просматривать полученную посуду на наличие трещин и сколов
2. следить за исправностью пожарной безопасности в зале ресторана
3. открывать бутылки с шампанским вне зала ресторана

6. Как не следует поступать, если гость недоволен процедурой подачи пищи, сравнивая ее с сервисом в других ресторанах

1. рассказать особенности технологии приготовления и подачи блюд в ресторане
2. спорить с посетителем, доказывая свою компетентность
3. пригласить в зал ресторана метрдотеля или шеф-повара

7. Как понять официанту, что гость закончил есть?

1. приборы сложены на тарелке крестом, при этом ручка ножа указывает на четыре часа, а ручка вилки-на восемь часов
2. оба прибора лежат ручками на столе, а другими концами на тарелке
3. оба прибора лежат на тарелке параллельно друг другу, показывая ручками на пять часов

8. Установите последовательность элементов обслуживания:

- А – досервировка стола в соответствии с принятым заказом;
 Б– рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков;
 В – встреча гостей, размещение их в зале;
 Г – расчёт с гостями;
 Д – предложение меню и карты вин, аперитива;
 Е – приём, оформление и уточнение заказа;
 И – подача напитков, закусок и блюд;

К– передача заказа на производство.

Ответ 8: в,д,б,е,к,а,и,г?

9. Установите соответствие:

Тип гостя:

- А. нерешительные посетители
- Б. нервны гости
- В. высокомерные посетители

Особенность обслуживания:

- 1. В особо вежливо, не навязывая своего мнения
- 2. Б быстрое обслуживание, не навязывая своего мнения
- 3. А тактичные консультации

Ответ 9: А__? Б__? В__?

10. Установите последовательность очередности обслуживания посетителей:

а – мужчина старший по возрасту;

б – дети;

в – женщины;

г – старшая по возрасту женщина.

Ответ 10: б?г?в?а?

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Контрольной работы для студентов заочной формы обучения

Вариант контрольной работы определяется по последней цифре зачетной книжки.

Структура текстового документа контрольной работы строится по схеме:

- Титульный лист
- Содержание
- Выполненные задания:

1. Классификация предприятий общественного питания по различным признакам
2. Характеристика одного из типов предприятия общественного питания (ПОП)
3. Характеристика одного из методов обслуживания. Общая схема процесса обслуживания на ПОП
4. Классификация персонала ПОП
5. Основные критерии оценки ПОП
6. Проект «Организация обслуживания тематического мероприятия»

- Список использованных источников

Задания 1-5 выполняются на основании ГОСТов:

ГОСТ 30389-2013 Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

ГОСТ 32692-2014 Общие требования к методам и формам обслуживания на ПОП

ГОСТ 30524-2013 Требования к персоналу

Часть информации, которую необходимо представить в заданиях 1-5, можно оформить в виде схем и таблиц.

Разработка проекта «Организация обслуживания тематического мероприятия» выполняется по следующему плану:

1. Тематика мероприятия, его стиль или направленность (например, Детский день рождения в стиле пиратской вечеринки), количество гостей (не менее 30)
2. Рассчитать площадь зала, общую длину банкетного стола, кол-во стандартных столов, предложить схему расстановки столов
3. Оформление банкетного зала – стационарное (цвет стен, шторы) +дополнительное (скатерти, салфетки, цветочные композиции, шары)

4. Предложить праздничное меню (холодные закуски – не менее 3 (1 – порционная), горячие закуски – 1-2, горячие блюда – 2 (порционные), напитки безалкогольные, напитки алкогольные, чайный стол. Оформить бланк заказа на банкет.
5. Представить схему сервировки стола на одну персону
6. Рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов. Оформить заявку.
7. Описать процесс обслуживания банкета с указанием: времени подачи блюд и напитков, количества и особенностей работы официантов

Варианты контрольной работы

Последняя цифра зачетной книжки	Задание 2	Задание 3	Задание 6 (проект)
0	Ресторан	Самообслуживание	Корпоратив ко дню 8 марта
1	Кафе	Полное обслуживание официантами	Свадьба
2	Бар	Частичное обслуживание официантами	Юбилей 25 лет
3	Столовая	Самообслуживание	Новогодний корпоратив
4	Кафетерий	Полное обслуживание официантами	Юбилей 50 лет
5	Закусочная	Частичное обслуживание официантами	Новогодний праздник в кругу друзей
6	Предприятие быстрого обслуживания	Самообслуживание	Юбилей 25 лет
7	Буфет	Полное обслуживание официантами	Корпоратив профессиональный (на выбор)
8	Ресторан	Частичное обслуживание официантами	Юбилей 35 лет
9	Кафе	Самообслуживание	Юбилей 50 лет

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	24 баллов	За каждое посещенное лекционное занятие 3 баллов (всего 8 занятия)
Выполнение практических работ	маx-24 балла	За выполнение одного практического занятия 4 баллов (всего 6 практических работ)
Итоговое тестирование	10 баллов	Итоговое тестирование по дисциплине
Контрольная работа	12 баллов	Контрольная работа по дисциплине
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой на 4 курсе 5 семестр) <i>Теоретический вопрос 1-15 баллов</i> <i>Дополнительный вопрос - 15баллов</i>	30 баллов	
Промежуточная аттестация (экзамен на 4 курсе 6 семестр) <i>Теоретический вопрос 1-15 баллов</i> <i>Задача - 15баллов</i>	30 баллов	

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Технология ресторанного обслуживания рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
Учебный план

43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО
2023.plx

Направление 43.03.01 Сервис

Профиль **социально-культурный сервис**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **9 ЗЕТ**

Виды контроля на курсах: экзамены 4
зачеты 4

Курс	3		4		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	12	12	4	4	16	16
Практические	8	8	4	4	12	12
Итого ауд.	20	20	8	8	28	28
Контактная работа	20	20	8	8	28	28
Сам. работа	88	88	195	195	283	283
Часы на контроль			13	13	13	13
Итого	108	108	216	216	324	324

Распределение часов дисциплины по курсам

Программу составил(и): *старший преподаватель , Емельянова
Елена Владимировна*

Рецензент(ы):
Генеральный директор ООО ПРК "Васильсурская слобода", Мочалина Светлана Валерьевна

Рабочая программа дисциплины
Технология ресторанного обслуживания

разработана в соответствии с ФГОС ВО:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки
43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:
43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

- | | |
|-----|---|
| 1.1 | <p>Цель освоения дисциплины:</p> <p>Формирование у студентов способности к управлению процессами обслуживания в ресторане.</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <p>изучить теоретические и практические аспекты организации процессов обслуживания в ресторане;- научиться планировать, организовывать, координировать, контролировать работы;
научиться оценивать результаты процессов обслуживания в ресторане.</p> |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

- | | |
|-------|---|
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Технологии делового общения |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Преддипломная практика |

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-1 : Способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания

ПК-1 .1: Планирует процессы обслуживания гостей организаций питания.

ПК-1 .2: Организует и координирует процессы обслуживания гостей организаций питания.

ПК-1 .3: Контролирует и оценивает результаты процессов обслуживания гостей организаций питания.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1. нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания;

2: современные технологии обслуживания в организациях питания;

3: специализированные информационные программы и технологии, используемые в процессе обслуживания в организации питания;

4: основы межличностного и делового общения, правила проведения переговоров, публичных выступлений, регулирования конфликтных ситуаций;

5: делопроизводство для подготовки отчетности.

Уметь: 1: обосновывать предложения по изменению планов развития организации питания в части процессов обслуживания;

2: выявлять изменение потребительских предпочтений в отношении блюд, напитков и кулинарных изделий, технологий обслуживания;

3: разрабатывать планы работ службы обслуживания организации питания по основным направлениям деятельности;

4: организовывать выполнение бригадами официантов/ барменов плана работ

5: оценивать организацию процессов обслуживания потребителей организаций питания;

6: определять способы распределения производственных заданий между бригадами официантов/барменов, передачи полномочий и ответственности;

7: разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам обслуживания потребителей организаций питания;

8: согласовывать планы службы обслуживания с основным производством и другими структурными подразделениями организации питания;

9: координировать производственные и социальные процессы обслуживания потребителей организации питания в соответствии с целями ее развития;

10: проводить собрания трудового коллектива службы обслуживания организации питания

11: производить входной, текущий и итоговый контроль работы службы обслуживания организации питания;

12: выявлять и оценивать проблемы в функционировании системы контроля в службе обслуживания организации питания, прогнозировать их последствия, принимать меры по их исправлению и недопущению в будущем;

13: пользоваться навыками делового общения, проведения собраний в коллективе с учетом особенностей деятельности организации питания;

14: использовать информационные технологии, применяемые организациями питания, для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы службы обслуживания

Владеть: 1. организации обслуживания потребителей организаций питания

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. Организация общественного питания.					

1.1	Модульная единица 1. Предприятия общественного питания. /Тема/	4	0			
1.2	История развития, государственное регулирование деятельности, тенденции развития. Классификация и характеристика. Ресторан. Концепция ресторана. Персонал ресторана: категории, функции, требования и обязанности. Планирование потребностей ресторана в трудовых	3	4	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование

	ресурсах. /Лек/					
1.3	Классификация предприятий общественного питания. /Пр/	3	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.4	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 1. /Ср/	3	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.5	История развития русской и зарубежной ресторации. Социальноэкономическое значение общественного питания и его функции. /Ср/	3	8	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.6	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
1.7	Модульная единица 2. Организация производства. /Тема/	4	0			
1.8	Методы и формы обслуживания,общие требования. Торговые помещения предприятий питания. Состав, характеристика и оборудование помещений для организации обслуживания потребителей. Виды столовой посуды и приборов. Столовое белье. Меню, прейскурант блюд. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Разработка и оформление меню и карты вин. /Лек/	3	4	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.9	Расчет количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания. /Пр/	3	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.10	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 2. /Ср/	3	8	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
1.11	Оборудование залов. Современный интерьер торгового зала и требования к нему. Торговые помещения предприятий питания. Состав, характеристика и оборудование помещений для организации	3	8	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование

	обслуживания потребителей. Культура обслуживания и правила этикета. /Ср/					
1.12	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. Общая характеристика процесса обслуживания в ресторане.					
2.1	Модульная единица 3. Материальнотехническое оснащение ресторана. /Тема/	4	0			

2.2	Планирование потребностей ресторана в материальных ресурсах. Подготовка к обслуживанию посетителей в зале ресторана. Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола. Планирование работы службы обслуживания. Прием и оформление заказа. /Лек/	3	4	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
2.3	Организация процесса обслуживания в зале ресторана. /Пр/	3	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.4	Правила подачи блюд и напитков в ресторане. /Пр/	3	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
2.5	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 3. /Ср/	3	24	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.6	Композиции из цветов. Виды и формы складывания салфеток. /Ср/	3	6	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.7	Методы организации труда официантов. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин. /Ср/	3	16	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.8	Распределение производственных заданий между бригадами официантов. /Ср/	3	6	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.9	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.

2.10	Модульная единица 4. Обслуживание потребителей в зале ресторана /Тема/	4	0			
2.11	Виды приемов и банкетов. Организация банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Организация банкета за столом с частичным обслуживанием официантами. Организация банкета-фуршета. Организация банкета-коктейля. Организация банкета-чая. /Лек/	4	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
2.12	Тренинг по отработке приемов обслуживания на банкетах и приемах /Пр/	4	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену
2.13	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 4. /Ср/	4	26	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену
2.14	Распределение производственных заданий между сотрудниками при организации банкета. Разработка регламентов и инструкций для сотрудников по организации обслуживания банкета. Проведение анализа организации обслуживания банкетов, выявление проблем и выработка мер по их устранению. /Ср/	4	40	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену
2.15	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
2.16	Модульная единица 5. Контроль качества обслуживания. /Тема/	4	0			

2.17	<p>Планирование, организация, координация процесса обслуживания. Организация обслуживания приемов и банкетов: планирование, организация, координация процесса обслуживания.</p> <p>Контроль качества обслуживания.</p> <p>Организация контроля работы службы обслуживания. Оценка и</p>	4	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету. тестирование
------	---	---	---	---------------------------	-----------------------	-----------------------------------

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Сологубова Г. С.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Денисович Ю. Ю.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. В 2 ч. Ч. 1: Учебное пособие	Благовещенск: ДальГАУ, 2015
Л2.2	Пасько, О. В., Бураковская, Н. В., Кулагина, Е. В., Маевский, Д. П.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014

	координация организации обслуживания банкета. /Лек/					
2.18	Контроль и оценка результатов выполнения работ исполнителями. /Пр/	4	2	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену
2.19	Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям по МЕ 5. /Ср/	4	26	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену
2.20	Организация концептуальных, виртуальных предприятий питания. Приготовление блюд в присутствии посетителей. Гастрономические шоу. Организация кейтерингового обслуживания. Мерчендайзинг предприятий общественного питания. Электронное меню. Автоматизация процесса обслуживания. Совершенствование технологии обслуживания, внедрение новых видов услуг, форм обслуживания и прогрессивных технологий обслуживания. /Ср/	4	40	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
2.21	Подготовка к экзамену. /Ср/	4	12	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Вопросы к экзамену.
2.22	Выполнение контрольной работы. /Ср/	4	3	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	Контрольная работа
2.23	зачет /Зачёт/	4	4	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к зачету
2.24	экзамен /Экзамен/	4	9	ПК-1 .1 ПК1 .2 ПК-1 .3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы к экзамену

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.3	Главчева, С. И., Коваленко, Е. И.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Microsoft Office		
6.3.1.2	Windows XP Professional		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		
6	«Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», «Кабинет инженерных систем гостиницы», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания», лаборатория «Учебный ресторан»	Комплект мебели для учебного процесса. Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, ноутбук. Доска классная, проектор, экран, принтер, шкафы книжные – 2, информационные стенды – 3. Уголок администратора: стойка ресепшн, компьютер, принтер, телефон, лоток для бумаги, часы настенные. Учебный ресторан: наборы столовой посуды – 2, комплекты столовой посуды – 4, комплект стеклянной посуды – 1, комплекты столовых приборов – 4, комплект столового белья - 1, стол - 1 стулья – 4

19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ПК-1 – способен к управлению процессами обслуживания потребителей организаций питания.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

3. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
4. Комплект тестовых заданий;

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

2. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачёту

1. Перечислите и охарактеризуйте основные элементы обслуживания.
2. Охарактеризуйте порядок досервировки стола в соответствии с принятым заказом.
3. Охарактеризуйте правила передачи заказа на производство.
4. Охарактеризуйте порядок подачи напитков, закусок и блюд.
5. Охарактеризуйте особенности проведения расчета с гостями.
6. Охарактеризуйте правила подачи продукции сервис-бара.
7. Охарактеризуйте рекомендация вин к блюдам и правила подачи вин.
8. Охарактеризуйте правила и техника работы сомелье.
9. Охарактеризуйте французский, английский и американский методы подачи блюд в ресторане.
10. Охарактеризуйте русский метод подачи блюд и метод guieridon или Silver service).
11. Охарактеризуйте комбинирование различных методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.
12. Охарактеризуйте завершающий этап обслуживания.
13. Охарактеризуйте современные формы расчета с потребителями.

14. Охарактеризуйте современные виды услуг и формы обслуживания.
15. Охарактеризуйте виды завтраков и особенности составления меню (европейский, континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак).
16. Охарактеризуйте категории и характеристики кейтеринга.
17. Охарактеризуйте особенности специальных формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе -брейки, презентация и т.д.)
18. Охарактеризуйте методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс.
19. Охарактеризуйте меню табльдот, а-ля карт-отличительные особенности
20. Охарактеризуйте правила подбора вин и напитков к блюдам.
21. Охарактеризуйте организации обслуживания массовых и тематических мероприятий.
22. Охарактеризуйте организации питания и обслуживания участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.
23. Охарактеризуйте требования к основным категориям обслуживающего персонала.
24. Охарактеризуйте факторы, определяющие условия и режим труда персонала.
25. Охарактеризуйте новые профессии в ресторанном сервисе: бариста, титестер, хостес. барбэк.
26. Расскажите о подготовке зала ресторана к обслуживанию потребителей.
27. Каков порядок получения и подготовки посуды, приборов и белья?
28. Каковы общие правила сервировки стола?
29. Что такое дополнительная сервировка и как она осуществляется?
30. Охарактеризуйте различные варианты предварительной сервировки стола
31. Как осуществляется планирование работы службы обслуживания в ресторане?
32. Как осуществляется согласование планов службы обслуживания с основным производством и другими структурными подразделениями ресторана?
33. Как распределяются производственные задания между бригадами официантов?
34. Расскажите о встрече и размещении гостя в зале ресторана
35. Приведите алгоритм обслуживания гостя в зале ресторана
36. Какова функция сомелье в ресторане? Как производится подбор напитков к закускам и блюдам?
37. Охарактеризуйте основные методы подачи блюд в ресторане
38. Охарактеризуйте правила подбора вин и напитков к блюдам.
39. Расскажите правила работы с подносом
40. Каковы последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок?
41. Каковы правила подачи горячих закусок?
42. Каковы правила подачи супов?
43. Каковы правила подачи вторых блюд?
44. Каковы правила подачи сладких блюд?
45. Каковы правила подачи холодных и горячих напитков?
46. Как производится расчет с потребителем?
47. Каким образом производится уборка со стола и замена использованной посуды, приборов?
48. Какие информационные технологии применяются при обслуживании в зале ресторана?
49. Приведите пример инструкции по обслуживанию потребителей в зале ресторана
50. Приведите инструкцию по разрешению конфликтной ситуации с гостем

Вопросы к экзамену

1. Охарактеризуйте ресторанный сервис. Структура и классификация услуг ресторана.
2. Охарактеризуйте методы, формы, особенности организации обслуживания и предоставления услуг в ресторанах.
3. Охарактеризуйте торговые помещения, их характеристика и оснащение.
4. Охарактеризуйте виды столовой посуды, приборов, белье.
5. Охарактеризуйте подготовку ресторана к обслуживанию посетителей.
6. Охарактеризуйте требования к составлению и оформлению меню, преysкурантов, карт вин.
7. Охарактеризуйте виды меню и последовательность их расположения.
8. Охарактеризуйте основные элементы ресторанного сервиса.
9. Охарактеризуйте порядок обслуживания банкетов с элементами аксессуарного сервиса.

10. Охарактеризуйте обслуживание банкетов за столом с полным обслуживанием.
11. Охарактеризуйте обслуживание банкетов за столом с частичным обслуживанием.
12. Охарактеризуйте порядок обслуживания дипломатических приемов.
13. Охарактеризуйте специальные формы обслуживания.
14. Охарактеризуйте порядок обслуживания приемов с элементами аксессуарного сервиса.
15. Охарактеризуйте структуру рекламного процесса в ресторанном сервисе.
16. Расскажите об особенностях организации обслуживания и питания.
17. Охарактеризуйте порядок приема заказов и составление меню, карт вин для банкетов.
18. Охарактеризуйте правила подачи блюд (подбор столовой посуды приборов, подготовка стола для подачи).
19. Охарактеризуйте правила подачи закусок (подбор столовой посуды приборов, подготовка стола для подачи).
20. Охарактеризуйте правила подачи напитков (подбор столовой посуды приборов, подготовка стола для подачи).
21. Охарактеризуйте правила подачи сладких блюд (подбор столовой посуды приборов, подготовка стола для подачи).
22. Какова культура поведения персонала в ресторане.
23. Охарактеризуйте права и обязанности работников ресторана. Должностные инструкции.
24. Охарактеризуйте этику делового общения в сфере ресторанного сервиса.
25. Какова управленческая структура и функции пищевого комплекса ресторанного сервиса.
26. Охарактеризуйте особенности ресторанного сервиса в России и за рубежом.
27. Охарактеризуйте порядок расчета с посетителями.
28. Охарактеризуйте новые информационные технологии в ресторанном сервисе.
29. Охарактеризуйте новые формы и методы обслуживания в ресторанном сервисе.
30. Какова производственную деятельность ресторана.
31. Охарактеризуйте основные типы ресторанов. Их характеристика.
32. Какова оценка качества услуг ресторана.
33. Охарактеризуйте стили ресторана.
34. Охарактеризуйте виды меню и их соответствие типу ресторана.
35. Охарактеризуйте содержание меню, описание блюд.
36. Охарактеризуйте практические рекомендации по оформлению карты вин.
37. Охарактеризуйте планирование и оформление ресторана.
38. Каким образом рассчитываются цены с учетом параметров ресторана.
39. Охарактеризуйте традиционные, банкетные, фирменные блюда. Последовательность, правила подачи блюд,
40. Охарактеризуйте банкеты и приемы на предприятиях питания. Определение, классификация, назначения.
41. Охарактеризуйте особенности меню в обслуживании ресторанов быстрого питания. Предметы сервировки.
42. Охарактеризуйте показатели обслуживания.
43. Какова история развития ресторанного сервиса.
44. Охарактеризуйте организацию обслуживания иностранных туристов. Формы обслуживания.
45. Охарактеризуйте технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
46. Охарактеризуйте приемы мерчендайзинга в ресторанах.
47. Охарактеризуйте прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах.
48. Охарактеризуйте политику и основные положения производственной деятельности ресторана, как предприятия сервиса.
49. Охарактеризуйте оснащение ресторана.
50. Охарактеризуйте дополнительный сервис в ресторане.

Практические задания к экзамену

26. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для обслуживания в номере на завтрак 3 человек: кофе - 3, каша овсяная – 1, яичница с беконом – 2, хлеб белый. Составьте схему сервировки стола, опишите процесс обслуживания.
27. Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием», который рассчитан на 6 часов. Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.
28. В ресторан поступил заказ на проведение праздничного ужина на 10 человек. Предложите меню, примите заказ на ужин. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.
29. Составьте диалог: прием заказа по телефону на обслуживание в номере на ужин (2 человека, заказали – салат «Цезарь», мясо по-французски с картофельными крокетами, красное вино, десерт, чай). Определите последовательность действий персонала.
30. В кафе с обслуживанием официантами гость заказал: - креветки в ореховом соусе; -солянку; - антрекот с ризотто; -чай. Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему дополнительной сервировки стола. Какова последовательность обслуживания гостя? Расскажите о правилах подачи заказанных блюд.
31. Разработать инструкцию для официантов – «Обслуживание гостя в зале ресторана»
32. Разработать инструкцию для метрдотеля – «Правила поведения при возникновении конфликтной ситуации»
33. Разработать инструкцию для официантов – «Обслуживание официального банкета»
34. Разработать инструкцию для официантов – «Обслуживание неофициального банкета»
35. Разработать схему сервировки столов для организации банкета-фуршета на 50 человек. Определить порядок обслуживания и распределить обязанности между официантами.
36. Разработать оценочный лист, который позволяет в процессе наблюдения за официантом проконтролировать правильность выполнения процедур при обслуживании гостей в зале ресторана
37. Рассчитайте необходимое количество посуды, приборов и белья для обслуживания неофициального банкета на 80 человек. Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания. Банкет рассчитан на 4 часа
38. В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 20 человек. Предложите меню, примите заказ. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.
39. Ресторан готовится к обслуживанию свадьбы. Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.
40. Провести мастер-класс для сотрудников по правилам сервировки стола: полная сервировка стола на одного человека, полная сервировка стола на 4 человека.
41. В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 20 человек. Предложите меню, примите заказ. Составьте заявку на посуду, приборы, белье для обслуживания мероприятия. Составьте заявку на производство.
42. Разработать регламент «Прием заказа и обслуживание гостя в номере гостиницы»
43. Разработать план кейтерингового обслуживания мероприятия – кофе-пауза для участников совещания (30 чел) в фойе учреждения. Предложить меню, рассчитать необходимое количество инвентаря, посуды и приборов.
44. Разработать план кейтерингового обслуживания мероприятие – катание молодоженов (фуршет на берегу реки). Предложить меню, рассчитать необходимое количество инвентаря, посуды и приборов.
45. Вы менеджер службы обслуживания ресторана. Один из сотрудников службы периодически нарушает трудовую дисциплину. Вследствие этого возникают конфликты в коллективе. Какие действия Вы предпримите? Проведите беседу со всеми сотрудниками по выполнению правил внутреннего трудового распорядка.
46. Вы менеджер службы обслуживания ресторана. Посетитель написал письменную претензию на обслуживание, в которой выразил свое недовольство тем, что он слишком долго ожидал свой заказ. После того, как его принесли, оказалось, что в блюде присутствует ингредиент, на который у гостя

- аллергия. Предложите пути выхода из данной ситуации. Какие действия Вы предпримите в отношении своего сотрудника?
47. Разработайте график работы сотрудников службы обслуживания в ресторане вместимостью 50 посадочных мест. Разработайте план работы официанта на день.
 48. Вы открываете шашлычную на 50 мест. Определите минимальную площадь кафе, предложите расстановку мебели в торговом зале. Составьте меню шашлычной, обоснуйте выбор блюд и напитков.
 49. Примите заказ по телефону на обслуживание в номере на обед 3 человек, которые хотят заказать: заливное - 1, винегрет – 3, солянка – 3, антрекот с ризотто – 3, хлеб. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для обслуживания. Составьте схему сервировки стола, опишите процесс обслуживания.
 50. Определить порядок обслуживания и распределить обязанности между официантами для организации банкета за столом с частичным обслуживанием на 50 человек, определить общую длину стола, предложить схему расстановки столов. Составить заказ на посуду и приборы для сервировки стола без учета блюд и закусок.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-1 – способен к управлению процессами обслуживания потребителей организаций питания.

5. Ресторан - это?

5. Организация общественного питания, в которой предоставлен широкий ассортимент блюд, отличающихся сложностью в приготовлении и включающие фирменные и сделанные на заказ.

6. Заведение, предназначенное для общественного питания и отдыха, которое напоминает ресторан небольших размеров. Однако по сравнению с последним кафе отличается более ограниченный ассортимент продукции наряду с частичной возможностью самообслуживания.
7. Одна из разновидностей предприятий общественного питания, которая производит и реализует кулинарную продукцию. Столовые обеспечивают полноценное питание (обед), состоящий из трех блюд.
8. Понятие, включающее в себя употребление блюд быстрого приготовления, обычно предлагаемых специализированными заведениями.
6. **Один из основных критериев в оценке деятельности предприятий общественного питания – это?**

5. Метод планирования
6. Этикет
7. *Культура обслуживания*
8. Анкетирование

7. Директор	пищевого	комплекса	отвечает	за:
а)	высокое	качество	обслуживания	посетителей
б)	организацию	обслуживания	в	ресторане
в) проведение маркетингового исследования				

8. Услуги общественного питания должны отвечать?

6. *Требованиям безопасности и экологичности*
7. Требованиям экономичности
8. Требованиям управляющего
9. Требованиям производства кулинарной продукции

10. Какие требования по технике безопасности могут предъявляться к официанту

1. *просматривать полученную посуду на наличие трещин и сколов*
2. следить за исправностью пожарной безопасности в зале ресторана
3. открывать бутылки с шампанским вне зала ресторана

6. Как не следует поступать, если гость недоволен процедурой подачи пищи, сравнивая ее с сервисом в других ресторанах

1. рассказать особенности технологии приготовления и подачи блюд в ресторане
2. *спорить с посетителем, доказывая свою компетентность*
3. пригласить в зал ресторана метрдотеля или шеф-повара

7. Как понять официанту, что гость закончил есть?

1. приборы сложены на тарелке крестом, при этом ручка ножа указывает на четыре часа, а ручка вилки – на восемь часов
2. оба прибора лежат ручками на столе, а другими концами на тарелке
3. *оба прибора лежат на тарелке параллельно друг другу, показывая ручками на пять часов*

8. Установите последовательность элементов обслуживания:

- А – досервировка стола в соответствии с принятым заказом;
 Б – рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков;
 В – встреча гостей, размещение их в зале;
 Г – расчёт с гостями;
 Д – предложение меню и карты вин, аперитива;
 Е – приём, оформление и уточнение заказа;
 И – подача напитков, закусок и блюд;
 К – передача заказа на производство.

Ответ 8: в,д,б,е,к,а,и,г?

9. Установите соответствие:

Тип гостя:

- А. нерешительные посетители
- Б. нервные гости
- В. высокомерные посетители

Особенность обслуживания:

4. В особо вежливо, не навязывая своего мнения
5. Б быстрое обслуживание, не навязывая своего мнения

6. А тактичные консультации

Ответ 9: А__? Б__? В__?

10. Установите последовательность очередности обслуживания посетителей:

а – мужчина старший по возрасту;

б – дети;

в – женщины;

г – старшая по возрасту женщина.

Ответ 10: б?г?в?а?

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

Контрольной работы для студентов заочной формы обучения

Вариант контрольной работы определяется по последней цифре зачетной книжки.

Структура текстового документа контрольной работы строится по схеме:

- Титульный лист
- Содержание
- Выполненные задания:

1. Классификация предприятий общественного питания по различным признакам
2. Характеристика одного из типов предприятия общественного питания (ПОП)
3. Характеристика одного из методов обслуживания. Общая схема процесса обслуживания на ПОП
4. Классификация персонала ПОП
5. Основные критерии оценки ПОП
6. Проект «Организация обслуживания тематического мероприятия»

- Список использованных источников

Задания 1-5 выполняются на основании ГОСТов:

ГОСТ 30389-2013 Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

ГОСТ 32692-2014 Общие требования к методам и формам обслуживания на ПОП

ГОСТ 30524-2013 Требования к персоналу

Часть информации, которую необходимо представить в заданиях 1-5, можно оформить в виде схем и таблиц.

Разработка проекта «Организация обслуживания тематического мероприятия» выполняется по следующему плану:

1. Тематика мероприятия, его стиль или направленность (например, Детский день рождения в стиле пиратской вечеринки), количество гостей (не менее 30)
2. Рассчитать площадь зала, общую длину банкетного стола, кол-во стандартных столов, предложить схему расстановки столов
3. Оформление банкетного зала – стационарное (цвет стен, шторы) +дополнительное (скатерти, салфетки, цветочные композиции, шары)

4. Предложить праздничное меню (холодные закуски – не менее 3 (1 – порционная), горячие закуски – 1-2, горячие блюда – 2 (порционные), напитки безалкогольные, напитки алкогольные, чайный стол. Оформить бланк заказа на банкет.
5. Представить схему сервировки стола на одну персону
6. Рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов. Оформить заявку.
7. Описать процесс обслуживания банкета с указанием: времени подачи блюд и напитков, количества и особенностей работы официантов

Варианты контрольной работы

Последняя цифра зачетной книжки	Задание 2	Задание 3	Задание 6 (проект)
0	Ресторан	Самообслуживание	Корпоратив ко дню 8 марта
1	Кафе	Полное обслуживание официантами	Свадьба
2	Бар	Частичное обслуживание официантами	Юбилей 25 лет
3	Столовая	Самообслуживание	Новогодний корпоратив
4	Кафетерий	Полное обслуживание официантами	Юбилей 50 лет
5	Закусочная	Частичное обслуживание официантами	Новогодний праздник в кругу друзей
6	Предприятие быстрого обслуживания	Самообслуживание	Юбилей 25 лет
7	Буфет	Полное обслуживание официантами	Корпоратив профессиональный (на выбор)
8	Ресторан	Частичное обслуживание официантами	Юбилей 35 лет
9	Кафе	Самообслуживание	Юбилей 50 лет

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися**

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ**5 – 6 семестр**

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	32 баллов	За каждое посещенное лекционное занятие-2 балл Всего 16 занятия.
Выполнение практических работ	макс-38 балла	За выполнение одного практического занятия 2,25 балла (всего 17 практических работ)
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) <i>Теоретический вопрос 1-15 баллов</i> <i>Дополнительный вопрос - 15баллов</i>	30 баллов	

7 семестр

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	28 баллов	За каждое посещенное лекционное занятие-2 балл Всего 14 занятия.
Выполнение практических работ	макс-35 балла	За выполнение одного практического занятия 2,5 балла (всего 14 практических работ)
Итоговое тестирование	7 баллов	Итоговое тестирование по дисциплине
Промежуточная аттестация (экзамен) <i>Теоретический вопрос 1-15 баллов</i> <i>Задача - 15баллов</i>	30 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО
НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Основы экскурсионной деятельности рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Учебный план **Сервис**

Направление 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
43.03.01 Сервис

Профиль **социально-культурный сервис**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **9 ЗЕТ**

Виды контроля на курсах: зачеты 4
зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		4		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Вид занятий	УП	РП	УП	РП		
Лекции	12	12	6	6	18	18
Практические	8	8	2	2	10	10
Итого ауд.	20	20	8	8	28	28
Контактная работа	20	20	8	8	28	28
Сам. работа	124	124	164	164	288	288
Часы на контроль			8	8	8	8
Итого	144	144	180	180	324	324

Программу составил(и):

Кандидат географических наук, Доцент, Асташин Андрей Евгеньевич

Рецензент(ы):

Кандидат педагогических наук, Доцент, Ильичева елена Владимировна

Рабочая программа дисциплины

Основы экскурсионной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: Формирование системы базовых знаний о сущности и особенностях организации и проведения экскурсий</p> <p>Задачи дисциплины (модуля):</p> <ul style="list-style-type: none"> • овладеть специальной терминологией; • рассмотреть основные стратегические и технические приёмы организации и проведения экскурсий; <p>проанализировать основные экономические закономерности, действующие на рынке экскурсионных услуг; установить специфику, динамику, современное состояние и перспективы развития экскурсионного дела в мире, России и её регионах (на примере Нижегородской области).</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии делового общения
2.1.2	История России
2.1.3	Основы российской государственности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги						
ПК-4.1: Разработка экскурсий						
ПК-4.2: Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
<p>Знать: 1. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма. 2. Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий. 3. Принципы организации и методики проведения экскурсий. 4. Основы туристской индустрии. 5. Туристские ресурсы Российской Федерации, историко-культурные и географические достопримечательности региона. 6. Объекты показа. 7. Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах. Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах.</p> <p>Уметь: 1. Разрабатывать различные экскурсионные маршруты; 2. Разрабатывать экскурсионные программы; 3. Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов; 4. Определять методические приемы проведения экскурсии; 5. Определять технику ведения экскурсии; 6. Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; 7. Применять знания психологии в работе с группой, выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя.</p> <p>Владеть: 1. Навыками комплектования «портфеля экскурсовода»; 2. Навыками подготовки текста экскурсии и составления методической разработки.</p>						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Базовые понятия и принципы в туризме, основные виды экскурсий					
1.1	МЕ 1. История развития туризма. Концепции развития российского туризма /Тема/	3	0			
1.2	История развития туризма. Концепции развития российского туризма /Лек/	3	3	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.3	№ 1. Концепции развития российского туризма (дискуссия) /Пр/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.4	Подходы к формулировке терминов «туризм», «турист», «экскурсант» и др. в России и за рубежом. /Ср/	3	18	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.5	МЕ 2. Права и свободы туриста. Экскурсант /Тема/	3	0			
1.6	Права и свободы туриста. Экскурсант. /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	Экскурсант: определение, сущность, причины, обусловившие необходимость чёткого разграничения туризма и экскурсий. /Ср/	3	15	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.8	МЕ 3.Основные виды экскурсий /Тема/	3	0			
1.9	Основные виды экскурсий /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.10	№ 2. Основные виды экскурсий /Пр/	3	3	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.11	Повторение изученного материала, творческое задание. Работа с литературой. /Ср/	3	19	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Экономика экскурсионного бизнеса, маркетинг и менеджмент в экскурсионном бизнесе					
2.1	МЕ 4. Экономика экскурсионного бизнеса. Туристский рынок /Тема/	3	0			
2.2	Экономика экскурсионного бизнеса. Туристский рынок /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	№ 3. Экономика экскурсионного бизнеса. /Пр/	3	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.4	Туристский кругооборот. Факторы сезонности в экскурсионном бизнесе. /Ср/	3	16	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.5	МЕ 5. Маркетинг и менеджмент в экскурсионном бизнесе /Тема/	3	0			
2.6	Маркетинг и менеджмент в экскурсионном бизнесе /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.7	№ 4. Маркетинг в экскурсионном бизнесе (мини-конференция). /Пр/	3	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

2.8	Значимость маркетинговых исследований для успешного развития экскурсионной деятельности в регионе. /Ср/	3	16	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.9	МЕ 6. Состояние экскурсионного бизнеса и перспективы развития экскурсионного бизнеса в России и в регионах (на примере Нижегородской области) /Тема/	3	0			
2.10	Состояние экскурсионного бизнеса и перспективы развития экскурсионного бизнеса в России и в регионах (на примере Нижегородской области) /Лек/	3	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.11	№ 5. Состояние экскурсионного бизнеса и перспективы развития экскурсионного бизнеса в России и в регионах (на примере Нижегородской области) /Пр/	3	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.12	Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах. Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах /Ср/	3	16	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Теория экскурсионного дела и профессиональная деятельность экскурсовода					
3.1	МЕ 7. Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития /Тема/	4	0			
3.2	Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития /Лек/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.3	Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности. /Ср/	4	31	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.4	МЕ 8. Теория экскурсионного дела и профессиональная деятельность экскурсовода /Тема/	4	0			
3.5	Теория экскурсионного дела и профессиональная деятельность экскурсовода /Лек/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.6	Изучение дополнительной литературы. Профессия «экскурсовод» /Ср/	4	31	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 4. Методические и организационные основы экскурсионного дела					
4.1	МЕ 9. Создание услуги «экскурсия» /Тема/	4	0			

4.2	Создание услуги «экскурсия» /Лек/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.3	№ 8. Экскурсионный маршрут /Пр/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.4	Служба маркетинга экскурсионной фирмы. Маркетинговые исследования рынка экскурсионных услуг. /Ср/	4	40	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.5	МЕ 10. Экскурсовод как модератор экскурсионной деятельности. Организация экскурсионного обслуживания /Тема/	4	0			
4.6	Экскурсовод как модератор экскурсионной деятельности. Организация экскурсионного обслуживания /Лек/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.7	Требования к руководителю экскурсионной группы (гиду) по организации экскурсионного обслуживания. Требования к безопасности и транспортному обслуживанию. /Ср/	3	24	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.8	МЕ 11. Методика организации и проведения экскурсий /Тема/	4	0			
4.9	Методика организации и проведения экскурсий /Лек/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.10	Особые методические приёмы проведения экскурсий. Техника проведения экскурсии. /Ср/	4	31	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.11	МЕ 12. Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения /Тема/	4	0			
4.12	Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения /Лек/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.13	№ 11. Технологическая карта экскурсии /Пр/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.14	Повторение изученного материала /Ср/	4	31	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.15	Часы на контроль /Тема/	4	0			
4.16	Зачет /Зачёт/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2	Э1 Э2	х
4.17	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2	Э1 Э2	х

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Веселова, Н. Ю.	Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Рассохина Т. В.	Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Скобельцына А. С., Шарухин А. П.	Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	eLIBRARY.RU
Э2	Все о туризме - туристическая библиотека

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1 - Программные средства общего назначения: текстовый редактор (MicrosoftWord),

6.3.1.2 - Графический редактор (MicrosoftPowerPoint, MicrosoftPublisher)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1 Справочная правовая система «Консультант Плюс»

6.3.2.2 Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.
8	"Конференц-зал"	Стулья офисные - 44, столы офисные – 8, интерактивная доска Panasonic, проектор Epson, карта Нижегородской области с подсветкой, бактерицидный рециркулятор
16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun 1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги;

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Задание для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

по дисциплине «Основы экскурсионной деятельности»

1. Описать технологию процесса методической части экскурсии.
2. Охарактеризовать понятие и сущность маркетинга.
3. Описать система организации маркетинга.
4. Охарактеризовать службу маркетинга экскурсионной фирмы.
5. Рынок экскурсионных услуг.
6. Маркетинговые исследования рынка экскурсионных услуг.
7. Описать должностную инструкцию экскурсовода.
8. Перечислить и описать требования к успешному проведению экскурсии.
9. Описать кодекс экскурсанта, права и обязанности экскурсантов.
10. Общее понятие экскурсионного обслуживания.
11. Особенности организации экскурсионного обслуживания.
12. Рассказать о понятие «объёма внимания туристов».
13. Перечислить и описать требования к руководителю экскурсионной группы (гиду) по организации экскурсионного обслуживания.
14. Перечислить и описать требования к безопасности и транспортному обслуживанию.
15. Описать особые методические приёмы проведения экскурсий.
16. Описать технику проведения экскурсии.
17. Рассказать о применение информационных технологий при подготовке экскурсии.
18. Рассказать об информационных технологиях при проведении экскурсии.
19. Описать использование информационных технологий при контроле движения экскурсионных групп по маршруту
20. Описать процесс составления маршрута экскурсии.
21. Охарактеризовать технологическую карту экскурсии
22. Перечислить основные характеристики предприятий питания, с которыми могут заключаться договоры на обслуживание экскурсантов.
23. Описать особенности транспортных перевозок для экскурсионного обслуживания.
24. Рассказать о предприятиях, предоставляющих услуги размещения, с которыми могут заключаться договоры экскурсионными фирмами.
25. Рассказать о заключение договоров с контрагентами.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 20 баллов	21-27 баллов	28-33 балла	34-40 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 3 балла	3 балл	4 балла	5 балла
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Критерии оценки

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

Вопросы к зачету с оценкой

по дисциплине «Основы экскурсионной деятельности»

1. Рассказать об особенностях развития экскурсионного дела в дореволюционной России.
2. Рассказать об особенности развития экскурсионного дела в СССР.
3. Описать изменения в экскурсионном деле после распада СССР.
4. Перечислить нормативно-правовые акты регулирующие туристско-экскурсионную деятельность.
5. Описать переход туризма и экскурсионного дела на коммерческую основу.
6. Перечислить перспективы развития экскурсионного дела.
7. Охарактеризовать экскурсии как вид туристских услуг. Ее функции и виды.
8. Охарактеризовать организации, контролирующие туристско-экскурсионную деятельность.
9. Охарактеризовать организацию координирующие туристско-экскурсионную деятельность.
10. Описать туристско-экскурсионную деятельность.
11. Описать признаки и функции экскурсий.
12. Перечислить и охарактеризовать классификации экскурсий.
13. Описать экскурсию как педагогический процесс.
14. Рассказать о речевой коммуникации экскурсовода.
15. Обозначить общую характеристику профессии экскурсовода.
16. Особенности экскурсионной аудитории.
17. Охарактеризовать формы повышения квалификации экскурсоводов.
18. Охарактеризовать особенности проведения экскурсий для детей.
19. Описать особенности работы с молодежью на экскурсии.
20. Рассказать об экскурсиях для отдыхающих в санаториях.
21. Обозначить особенности экскурсионной работы с иностранными туристами.
22. Описать основные этапы разработки экскурсии.
23. Описать технологическая карта экскурсовода.
24. Описать основные особенности методики проведения экскурсии.
25. Рассказать о методике показа объектов и экскурсионного рассказа.
26. Рассказать о ой обзорной экскурсии.
27. Описать специфика архитектурно-градостроительных экскурсий.
28. Рассказать о производственных экскурсиях.
29. Рассказать о природоведческих экскурсиях.
30. Рассказать об экскурсии по музею или культурному центру.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 20 баллов	21-27 баллов	28-33 балла	34-40 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 3 балла	3 балл	4 балла	5 балла
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Критерии оценки

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий**2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции**

ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги;

1. Перечислите 3 основных требования, предъявляемых к экскурсоводу ...

Ответ: профессиональная подготовка и квалификация; навыки и опыт предоставления информации по предмету экскурсии; профессиональная этика поведения

2. Программу экскурсии разрабатывает

- а) гид-переводчик
- б) сопровождающий
- в) экскурсовод
- г) турагент

3. Соотнесите виды тематических экскурсий и их примеры

- 1. исторические А. театральные
- 2. производственные Б. биографические
- 3. искусствоведческие Г. краеведческие
- 4. литературные Д. профессионально-ориентационные

Ответ: ГДАБ

4. Определите наиболее полные и правильные требования к процессу составления маршрута экскурсии:

- а) при составлении маршрута учитывается только необходимость раскрытия темы экскурсии
- б) маршрут составляется так, чтобы тема экскурсии была раскрыта, время экскурсии соблюдено, точки показа были оптимальными, передвижение группы по маршруту было безопасным
- в) при составлении маршрута учитываются только личные предпочтения экскурсовода по выбору тем экскурсии, экскурсионных объектов, маршрута передвижения группы
- г) в маршрут необходимо включать все интересные объекты, которые находятся в зоне видимости экскурсантов

5. Основными требованиями к экскурсиям являются (выберите несколько ответов):

- а) познавательная ценность
- б) научное содержание
- в) непродолжительный период времени проведения
- г) достоверность

д) качество изложения материала

е) соблюдение ограничений в расстоянии маршрутов.

6. Расположите в правильном порядке этапы разработки экскурсионных услуг:

- а) составление маршрута экскурсии
- б) определение целей и задач экскурсии
- с) выбор темы
- д) комплектование «портфеля экскурсовода»
- е) знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме
- ф) отбор и изучение экскурсионных объектов
- г) подготовка индивидуального текста
- h) подготовка контрольного текста экскурсии
- и) определение техники проведения экскурсии
- j) утверждение экскурсии в качестве продукта экскурсионной фирмы отеля
- к) прием (сдача) экскурсии

Ответ: bcefahdigkj

7. Методами оценки качества исполнения экскурсионных услуг являются (выберите несколько ответов):

- а) экспертный
- б) эмпирический
- в) статистический
- г) социологический

8. Выберите правильный вариант завершения экскурсии:

- а) попросить оценить работу экскурсовода, попрощаться;
- б) напомнить основные объекты показа, поблагодарить за внимание, пригласить на другие экскурсии.

Если это автобусная экскурсия - поблагодарить водителя и попросить туристов не оставлять в автобусе личные вещи;

в) попрощаться, предварительно анонсировав другие экскурсии;

г) поблагодарить туристов за внимание, отметить объекты, которые не получилось посмотреть из-за непредвиденных обстоятельств.

9. Должны ли исполнители экскурсионных услуг проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня?

Ответ: Да

10. Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям, установленным (выберите несколько ответов):

- а) федеральными законами
- б) Конституцией РФ
- в) нормативными документами
- г) договором о реализации туристского продукта
- д) УК РФ.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.
Промежуточная аттестация проходит в виде дифференцированного зачета.
Способ проведения – защита результатов проведенного во время семестра исследования с презентацией.
Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Выполнение практических работ	мах – 60 баллов	Предусмотрено 6 практических работ, за каждую из которых можно получить до 10-и баллов
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет:	40 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»(ГБОУ ВО
НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Технология организации экскурсий рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Учебный	Сервис
план		43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление		43.03.01 Сервис
Профиль		социально-культурный сервис
Форма обучения		заочная
Общая трудоемкость		9 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:		зачеты 4 зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		4		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Вид занятий						
Лекции	12	12	6	6	18	18
Практические	8	8	2	2	10	10
Итого ауд.	20	20	8	8	28	28
Контактная работа	20	20	8	8	28	28
Сам. работа	124	124	164	164	288	288
Часы на контроль			8	8	8	8
Итого	144	144	180	180	324	324

Программу составил(и):

Кандидат географических наук, Доцент, Асташин Андрей Евгеньевич

Рецензент(ы):

Кандидат педагогических наук, Доцент, Ильичева Елена Владимировна

Рабочая программа дисциплины

Технология организации экскурсий

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины: Формирование системы базовых знаний о способах и особенностях организации и проведения экскурсий Задачи дисциплины (модуля): <ul style="list-style-type: none"> • овладеть специальной терминологией; • рассмотреть основные стратегические и технические приёмы организации и проведения экскурсий; • научиться создавать услугу «экскурсия»
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги**

ПК-4.1: Разработка экскурсий

ПК-4.2: Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

- Знать: 1. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма.
2. Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий.
3. Принципы организации и методики проведения экскурсий.
4. Туристские ресурсы Российской Федерации, историко-культурные и географические достопримечательности региона.
5. Объекты показа.
6. Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах.
7. Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах.

Уметь: 1. Разрабатывать различные экскурсионные маршруты;

Применять знания психологии в работе с группой, выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя.

3. Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов;
4. Определять методические приемы проведения экскурсии
5. Определять технику ведения экскурсии

Владеть: 1. Навыками комплектования «портфеля экскурсовода»;

2. Навыками подготовки текста экскурсии и составления методической разработки.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Базовые понятия и принципы в туризме					
1.1	МЕ 1. История развития туризма. Этапы формирования экскурсионной деятельности /Тема/	3	0			
1.2	Этапы формирования экскурсионной деятельности /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.3	История развития туризма в России иза рубежом /Ср/	3	24	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.4	МЕ 2. Экскурсант. /Тема/	3	0			
1.5	Экскурсант /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1.6	Экскурсант: определение, сущность /Ср/	3	24	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	МЕ 3. Регулирование экскурсионной деятельности. /Тема/	3	0			
1.8	Регулирование экскурсионной деятельности /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.9	Основные виды экскурсий. Проблемы правового статуса туриста /Пр/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.10	Регулирование экскурсионной деятельности /Ср/	3	24	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Теория экскурсионного дела и профессиональная деятельность экскурсовода					
2.1	МЕ 4. Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития /Тема/	3	0			
2.2	Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития /Пр/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.4	Организации, контролирующие и координирующие туристско-экскурсионную деятельность /Ср/	3	24	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.5	МЕ 5. Теория экскурсионного дела и профессиональная деятельность экскурсовода /Тема/	3	0			
2.6	Теория экскурсионного дела и профессиональная деятельность экскурсовода /Лек/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.7	Профессия «Экскурсовод» /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.8	Теория экскурсионного дела и профессиональная деятельность экскурсовода /Ср/	3	28	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Методические и организационные основы экскурсионного дела					
3.1	МЕ 6. Создание услуги «экскурсия». /Тема/	4	0			

3.2	Создание услуги «экскурсия». /Лек/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.3	Экскурсионный маршрут. Маркетинговый компонент экскурсионной деятельности. /Пр/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.4	Служба маркетинга экскурсионной фирмы. Маркетинговые исследования рынка экскурсионных услуг. /Ср/	4	38	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.5	МЕ 7. Экскурсовод как модератор экскурсионной деятельности. Организация экскурсионного обслужив. /Тема/	4	0			
3.6	Экскурсовод как модератор экскурсионной деятельности /Лек/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.7	Портфолио экскурсовода. Организация экскурсионного обслуживания. Подготовка экскурсии. /Пр/	4	1	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
3.8	Требования к руководителю экскурсионной группы (гиду) по организации экскурсионного обслуживания. /Ср/	4	38	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Модуль 4. Организация и проведение экскурсий					
4.1	МЕ 8. Методика организации и проведения экскурсий /Тема/	4	0			
4.2	Методика организации и проведения экскурсий /Лек/	4	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.3	Методика организации и проведения экскурсий /Ср/	4	47	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.4	МЕ 9. Использование современных информационных технологий при проведении экскурсии /Тема/	4	0			
4.5	Использование современных информационных технологий при проведении экскурсии. /Лек/	4	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.6	Виды, структура и основные направления. Показатели деятельности экскурсионного учреждения деятельности экскурсионного учреждения. /Ср/	4	41	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
4.7	Часы на контроль /Тема/	4	0			
4.8	Зачет /Зачёт/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2Э1 Э2	х
4.9	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1Л2.2Э1 Э2	х

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Веселова, Н. Ю.	Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Рассохина Т. В.	Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
ЛП.2	Скобельцына А. С., Шарухин А. П.	Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	eLIBRARY.RU
Э2	Все о туризме - туристическая библиотека

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1 - Программные средства общего назначения: текстовый редактор (MicrosoftWord),

6.3.1.2 - Графический редактор (MicrosoftPowerPoint, MicrosoftPublisher)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1 Справочная правовая система «Консультант Плюс»

6.3.2.2 Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8.
8	"Конференц-зал"	Стулья офисные - 44, столы офисные – 8, интерактивная доска Panasonic, проектор Epson, карта Нижегородской области с подсветкой, бактерицидный рецеркулятор
15	Кабинет иностранных языков	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический одноместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги;

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Задание для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации**Вопросы к зачету с оценкой (5 семестр)**

по дисциплине «Основы экскурсионной деятельности»

1. Назовите особенности развития экскурсионного дела в дореволюционной России.
2. Назовите особенности развития экскурсионного дела в СССР.
3. Опишите изменения в экскурсионном деле после распада СССР.
4. Назовите нормативно-правовые акты регулирующие туристско-экскурсионную деятельность.
5. Опишите переход туризма и экскурсионного дела на коммерческую основу.
6. Опишите перспективы развития экскурсионного дела.
7. Расскажите об экскурсии как о виде туристских услуг, ее функции и видах.
8. Назовите признаки и функции экскурсий.
9. Опишите классификации экскурсий.
10. Расскажите об экскурсии как о педагогическом процессе.
11. Расскажите о речевой коммуникации экскурсовода.
12. Опишите общую характеристику профессии экскурсовода.
13. Назовите особенности экскурсионной аудитории.
14. Опишите все формы повышения квалификации экскурсоводов.
15. Опишите должностную инструкцию экскурсовода.
16. Назовите требования к успешному проведению экскурсии.
17. Опишите кодекс экскурсанта, права и обязанности экскурсантов.
18. Назовите общее понятие экскурсионного обслуживания.
19. Перечислите особенности организации экскурсионного обслуживания.
20. Назовите понятие «объёма внимания туристов».
21. Опишите требования к руководителю экскурсионной группы (гиду) по организации экскурсионного обслуживания.
22. Опишите требования к безопасности и транспортному обслуживанию.
23. Назовите особенности транспортных перевозок для экскурсионного обслуживания.
24. Опишите предприятия, предоставляющие услуги размещения, с которыми могут заключаться договоры экскурсионными фирмами.
25. Расскажите о заключении договоров с контрагентами.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 20 баллов	21-27 баллов	28-33 балла	34-40 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 3 балла	3 балл	4 балла	5 балла
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Критерии оценки

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

Вопросы к зачету с оценкой (6 семестр)

по дисциплине «Основы экскурсионной деятельности»

31. Назовите особенности проведения экскурсий для детей.
32. Назовите особенности работы с молодежью на экскурсии.
33. Расскажите об экскурсии для отдыхающих в санаториях.
34. Назовите особенности экскурсионной работы с иностранными туристами.
35. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы разработки экскурсии.
36. Охарактеризуйте назначение технологической карты экскурсовода.
37. Назовите основные особенности методики проведения экскурсии.
38. Опишите методику показа объектов и экскурсионного рассказа.
39. Охарактеризуйте особенности городской обзорной экскурсии.
40. Опишите специфику архитектурно-градостроительных экскурсий.
41. Назовите отличительные особенности производственных экскурсий.
42. Назовите отличительные особенности природоведческие экскурсии.
43. Опишите характерные составляющие экскурсий по музею или культурному центру.
44. Расскажите о применении информационных технологий при подготовке экскурсии.
45. Расскажите о информационных технологиях при проведении экскурсий.
46. Расскажите об использовании информационных технологий при контроле движения экскурсионных групп по маршруту
47. Назовите особые методические приёмы проведения экскурсий.
48. Расскажите о технике проведения экскурсии.
49. Расскажите о составление маршрута экскурсии.
50. Расскажите о технологической карте экскурсии
51. Назовите основные характеристики предприятий питания, с которыми могут заключаться договоры на обслуживание экскурсантов.
52. Опишите технологию процесса методической части экскурсии.
53. Назовите понятие и расскажите о сущности маркетинга.
54. Опишите систему организации маркетинга.
55. Опишите работу службы маркетинга экскурсионной фирмы.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 20 баллов	21-27 баллов	28-33 балла	34-40 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 3 балла	3 балл	4 балла	5 балла
Уровень сформированности компетенции	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Критерии оценки

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги;

1. Основными требованиями к экскурсиям являются (выберите несколько ответов):

- а) познавательная ценность
- б) научное содержание
- в) непродолжительный период времени проведения
- г) достоверность
- д) качество изложения материала

2. Методами оценки качества исполнения экскурсионных услуг являются (выберите несколько ответов):

- а) экспертный
- б) эмпирический
- в) статистический
- г) социологический

3. Соотнесите виды тематических экскурсий и их примеры

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. исторические | А. театральные |
| 2. производственные | Б. биографические |
| 3. искусствоведческие | Г. краеведческие |
| 4. литературные | Д. профессионально-ориентационные |

Ответ: ГДАБ

4. Определите наиболее полные и правильные требования к процессу составления маршрута экскурсии:

- д) при составлении маршрута учитывается только необходимость раскрытия темы экскурсии
- е) маршрут составляется так, чтобы тема экскурсии была раскрыта, время экскурсии соблюдено, точки показа были оптимальными, передвижение группы по маршруту было безопасным
- ж) при составлении маршрута учитываются только личные предпочтения экскурсовода по выбору тем экскурсии, экскурсионных объектов, маршрута передвижения группы
- з) в маршрут необходимо включать все интересные объекты, которые находятся в зоне видимости экскурсантов

5. Перечислите 3 основных требования, предъявляемых к экскурсоводу ...

Ответ: профессиональная подготовка и квалификация; навыки и опыт предоставления информации по предмету экскурсии; профессиональная этика поведения

е) соблюдение ограничений в расстоянии маршрутов.

6. Расположите в правильном порядке этапы разработки экскурсионных услуг:

- л) составление маршрута экскурсии
- м) определение целей и задач экскурсии
- п) выбор темы
- о) комплектование «портфеля экскурсовода»
- р) знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме
- q) отбор и изучение экскурсионных объектов
- г) подготовка индивидуального текста
- с) подготовка контрольного текста экскурсии
- т) определение техники проведения экскурсии
- у) утверждение экскурсии в качестве продукта экскурсионной фирмы отеля
- v) прием (сдача) экскурсии

Ответ: bcefahdigkj

7. Программу экскурсии разрабатывает

- а) гид-переводчик
- б) сопровождающий
- в) экскурсовод
- г) турагент

8. Должны ли исполнители экскурсионных услуг проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня?

Ответ: Да

9. Выберите правильный вариант завершения экскурсии:

- д) попросить оценить работу экскурсовода, попрощаться;
- е) напомнить основные объекты показа, поблагодарить за внимание, пригласить на другие экскурсии. Если это автобусная экскурсия - поблагодарить водителя и попросить туристов не оставлять в автобусе личные вещи;
- ж) попрощаться, предварительно анонсировав другие экскурсии;
- з) поблагодарить туристов за внимание, отметить объекты, которые не получилось посмотреть из-за непредвиденных обстоятельств.

10. Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям, установленным (выберите несколько ответов):

- а) федеральными законами
- б) Конституцией РФ
- в) нормативными документами
- г) договором о реализации туристского продукта
- д) УК РФ.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в виде дифференцированного зачета.

Способ проведения – защита результатов проведенного во время семестра исследования с презентацией.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Выполнение практических работ	макс – 60 баллов	Предусмотрено 6 практических работ, за каждую из которых можно получить до 10-и баллов
Промежуточная аттестация дифференцированный зачет:	40 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Технология гостиничного сервиса рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО
2023.plx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **социально-культурный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **7 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: экзамены 5
зачеты с оценкой
4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	10	10			10	10
Практические	8	8			8	8
Итого ауд.	18	18			18	18
Контактная работа	18	18			18	18
Сам. работа	158	158	63	63	221	221
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	180	180	72	72	252	252

Программу составил(и): *старший преподаватель ,
Емельянова Елена Владимировна*

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО ПРК "Васильсурская слобода", Мочалина Светлана Валерьевна

Рабочая программа дисциплины

Технология гостиничного сервиса

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки

43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины: Освоение студентами теоретических знаний и приобретение умений и навыков к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Задачи дисциплины (модуля): - изучение основных параметров управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;- изучение правил взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами. - изучение и усвоение навыков контроля и оценивания эффективности деятельности департаментов (служб,отделов) гостиничного комплекса;
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Сервисная деятельность
2.1.2	Естественно-научные основы сервисной деятельности
2.1.3	Технологии делового общения
2.1.4	Ознакомительная практика
2.1.5	Учебная практика
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика
2.2.2	Производственная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.1: Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.2: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.

ПК-2.3: Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1. основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

2. основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

3. принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.

Уметь: 1. осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

2. разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.

3. анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем.

Владеть: 1. стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.

2. навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

3. навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. «Гостиничные предприятия»					
1.1	Модульная единица 1. «Современные гостиницы» /Тема/	5	0			
1.2	Многообразие гостиничных предприятий. Организационная структура гостиницы. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность. Законодательная база. /Лек/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету

1.3	Необычные отели мира /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.4	Основные службы гостиницы, их состав и функции /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.5	Стандартные классификации средств размещения туристов /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.6	Российская система классификации гостиниц и других средств размещения /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.7	Современное состояние гостиничного бизнеса в России /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.8	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
1.9	Модульная единица 2. «Гостиничный сервис» /Тема/	5	0			
1.10	Гостиничные услуги и их особенности. Требования к специалистам. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету . тестирование
1.11	Оценка качества услуги /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету . тестирование
1.12	Проработка теоретического материала по модульной единице. Под-готовка к практическим занятиям /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.13	Культура сервиса. Международные и внутрифирменные стандарты обслуживания /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.14	Этика производственных отношений. Дисциплинарные взыскания /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.15	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену.
1.16	Модульная единица 3. «Обеспечение безопасности гостиницы» /Тема/	5	0			
1.17	Гостиница как объект безопасности. Системный подход. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету . тестирование
1.18	Обеспечение безопасности в гостинице /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.19	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
1.20	Дифференцированный зачет /ЗачётСОц/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. «Сервисное обслуживание в гостиницах»					
2.1	Модульная единица 4. «Технология бронирования мест (номеров)» /Тема/	5	0			
2.2	Виды бронирования. Двойное бронирование. Процесс бронирования. Способы бронирования. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету . тестирование
2.3	Правила оформления документации, необходимой для обеспечения процесса бронирования /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
2.4	Проработка теоретического материала по модульной единице. Подготовка к практическим занятиям /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование

2.5	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.6	Модульная единица 5. «Регистрация гостей» /Тема/	5	0			

2.7	Служба приема и размещения. Рабочие места службы приема и размещения.Регистрация и поселение гостя. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету . тестирование
2.8	Правила оформления документации, необходимой для регистрации гостей /Пр/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.9	Проработка теоретического материала по модульной единице. Под-готовка к практическим занятиям /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену . тестирование
2.10	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.11	Модульная единица 6. «Оплата гостиничных услуг» /Тема/	5	0			
2.12	Виды расчетов за проживание. Оформление расчетных документов. Оформление возврата денег. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.13	Оформление платежных документов. Оформление возврата денег /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.14	Проработка теоретического материала по модульной единице. Подготовка к практическим занятиям. /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.15	Разработка авторской схемы оплаты гостиничных услуг /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.16	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.17	Модульная единица 7. «Уборочные работы» /Тема/	5	0			
2.18	Служба эксплуатации номерного фонда.Виды и проведение уборочных работ. Учет использования номерного фонда. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.19	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Комплектация тележки горничной.Уборочные работы в гостинице. Учет использования номерного фонда /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.20	Проработка теоретического материала по модульной единице. Подготовка к практическим занятиям. /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.21	Разработка схемы учета и возврата забытых вещей /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.22	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.23	Модульная единица 8. «Обслуживание гостей на предприятиях питания» /Тема/	5	0			
2.24	Служба питания гостиницы.Типы предприятий общественного питания. Методы обслуживания.Регламентация процесса обслуживания на предприятиях питания. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование

2.25	Организация питания в гостинице. /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.26	Проработка теоретического материала по модульной единице. Подготовка к практическим занятиям. /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.27	Организация питания в номерах /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.28	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.29	Модульная единица 9. «Контроль и оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия» /Тема/	5	0			
2.30	Контроль в системе управления гостиничным предприятием. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.31	Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству. /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.32	Механизм осуществления контроля на гостиничном предприятии /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.33	Управление качеством услуг в гостинице /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.34	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.35	Экзамен /Экзамен/	5	9	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
-------------	------------	-----------

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Куценко Е. В.	Гостиничный сервис: учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.01 сервис (профиль: социально-культурный сервис) оч. и заоч. формы	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021

		обучения	
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Игнатъева, И. Ф., Чурилина, И. Н., Анисимов, Т. Ю., Кутыева, Э. Р., Смирнова, В. В., Черненко, М. А., Игнатъевой, И. Ф., Чурилиной, И. Н.	Гостиничное дело: учебное пособие	Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2020
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	1) Microsoft Office		
6.3.1.2	2) Windows XP Professional		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Информационно-правовой портал «Гарант»		
6.3.2.2	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		
6	«Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», «Кабинет инженерных систем гостиницы», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания», лаборатория «Учебный ресторан»	Комплект мебели для учебного процесса. Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, ноутбук. Доска классная, проектор, экран, принтер, шкафы книжные – 2, информационные стенды – 3. Уголок администратора: стойка ресепшн, компьютер, принтер, телефон, лоток для бумаги, часы настенные. Учебный ресторан: наборы столовой посуды – 2, комплекты столовой посуды – 4, комплект стеклянной посуды – 1, комплекты столовых приборов – 4, комплект столового белья - 1, стол - 1 стулья – 4	
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный	
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
Методические указания по оценке результатов общественной дисциплины рабочей программе дисциплины	«Кабинет работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	ЖК-телевизор, ноутбук освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8.	

17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
----	---	---

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ПК-2 способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

5. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
6. Комплект тестовых заданий;

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету.

1. Назовите основные понятия гостиничного сервиса: средство размещения, гостиница, гостиничная технология, вместимость гостиницы, номерной фонд, сервис. Классификация гостиничного предприятия по вместимости номерного фонда.
2. Перечислите классификацию средств размещения по форме собственности. Коллективные и индивидуальные средства размещения.
3. Перечислите классификация российских средств размещения по функциональному назначению.
4. Охарактеризуйте уровень комфорта. Классификация средств размещения по уровню комфорта.
5. Охарактеризуйте организационную структуру гостиницы: основные службы гостиницы и их функции.
6. Перечислите основные виды организационных структур управления гостиницей.
7. Определите основные показатели, характеризующие гостиничную деятельность.
8. Охарактеризуйте законодательную базу Российской Федерации по обеспечению функционирования гостиничного хозяйства.
9. Охарактеризуйте гостиничные цепи: достоинства и недостатки. Виды гостиничных цепей.
10. Охарактеризуйте контракт на управление. Типы контрактов на управление. Основные права и обязанности управляющей компании.
11. Охарактеризуйте контракт на управление: достоинства и недостатки.
12. Дайте определение понятию франчайзинг. Объекты франчайзинга, стороны франчайзингового процесса, процесс франчайзинга, обязательства сторон.
13. Перечислите достоинства и недостатки франчайзинга. Виды франчайзинга.

14. Перечислите проблемы, препятствующие развитию франчайзинга в России.
15. Дайте определение понятию консорциумы. Виды консорциумов.
16. Охарактеризуйте гостиничные услуги и их особенности. Качество услуги.
17. Перечислите классификацию элементов обслуживания. Методика выявления относительного качества.
18. Охарактеризуйте особенности работы в сфере гостиничного сервиса. Правила профессионального поведения и общения.
19. Дайте определение понятие гостиничной технологии. Классификация гостиничных технологий.
20. Охарактеризуйте уровень обеспечения безопасности гостиницы. Угрозы безопасности предприятия и их классификация.
21. Охарактеризуйте понятие системы безопасности и её составляющие.
22. Охарактеризуйте технические средства безопасности. Защита информации. Концепция безопасности гостиницы.
23. Дайте определение понятию бронирование. Виды бронирования.
24. Охарактеризуйте технологический процесс бронирования. Оформление соответствующих документов.
25. Охарактеризуйте способы бронирования.

Вопросы к экзамену

1. Охарактеризуйте функции и состав службы приема и размещения.
2. Охарактеризуйте должностные обязанности менеджера, администратора, портье.
3. Охарактеризуйте должностные обязанности администратора по бронированию, оператора механизированного расчета, консьержа.
4. Охарактеризуйте рабочие места службы приема и размещения. Стойка администратора. Оснащение рабочего места.
5. Охарактеризуйте процедуру регистрации и поселения гостя. Особенности регистрации иностранных граждан.
6. Расскажите о видах расчетов за проживание. Наличный расчет. Способы безналичного расчета.
7. Охарактеризуйте процедуру оформления расчетных документов. Оформление возврата денег.
8. Охарактеризуйте функции ночного аудитора. Процедура проведения ночного аудита.
9. Охарактеризуйте службу эксплуатации номерного фонда: состав и функции основных работников.
10. Охарактеризуйте уборочные работы: категории, виды уборки жилых номеров.
11. Охарактеризуйте последовательность ежедневной текущей уборки.
12. Охарактеризуйте процесс генеральной уборки. Правила поведения при проведении уборочных работ.
13. Охарактеризуйте процесс учета использования номерного фонда.
14. Охарактеризуйте службу питания гостиницы. Процесс обслуживания гостей официантами.
15. Охарактеризуйте типы предприятий общественного питания. Факторы, учитывающиеся при определении типа предприятия.
16. Охарактеризуйте условия питания при обслуживании в ресторанах гостиничных комплексов. Виды завтраков.
17. Расскажите о методах обслуживания на предприятиях питания в гостинице.
18. Расскажите о правилах оказания услуг общественного питания.
19. Охарактеризуйте процесс обслуживание питанием по предварительному заказу. Обслуживание участников фестивалей, конференций, форумов.
20. Расскажите о организации питания в номерах гостиницы.
21. Расскажите о обслуживании массовых мероприятий: классификация банкетов, банкет за столом с полным обслуживанием. Подготовка к банкету.
22. Охарактеризуйте современные системы интернет-бронирования. Зарубежные и российские системы интернет-бронирования.

23. Охарактеризуйте мировые компьютерные системы бронирования: порядок бронирования, оплата услуг: наличный и безналичный расчет.
24. Расскажите о типовой системе автоматизации гостиниц. Структура АСУ гостиницы. Система управления номерным фондом. Выбор и внедрение АСУ гостиницы.
25. Охарактеризуйте «Интеллектуальное» здание гостиницы.

Задачи к экзамену

1. В гостиничном номере при приемке номера обнаружена пропажа пульта от телевизора. Гость отказывается возмещать убытки. Ваши действия.
2. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ. А самое главное – сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации?
3. Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Алгоритм действий
4. При раздаче заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы. Назовите причины, по которым это могло произойти.
5. Вы – менеджер поэтажной службы. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий
6. Гость, проживающий в гостинице, сдает на хранение портфель, который через два дня должен забрать представитель фирмы. Алгоритм действий сотрудника
7. Гостья, проживающая в номере, жалуется, что во время уборки горничная пользуется её духами и перевешивает одежду в шкафу. Каковы должны быть действия руководителя хозяйственной службы в данном случае?
8. Оформите поселение гражданина РФ Петрова Анатолия Геннадьевича в одноместный номер (без предварительного бронирования). Заезд 15.04. в 19.00, выезд 19.04. в 6.00.
9. Оформите поселение гражданина РФ Иванова Петра Сергеевича в одноместный номер (номер был забронирован). Заезд 12.04. в 13.00, выезд 15.04. в 12.00.
10. Оформите поселение гражданки РФ Смирновой Татьяны Сергеевны в одноместный номер с ребенком 3-х лет (без предварительного бронирования). Заезд 11.04. в 23.00, выезд 16.04. в 14.00.
11. Оформите поселение гражданки РФ Ардатовой Валентины Петровны в одноместный номер с ребенком 9-ти лет (без предварительного бронирования). Заезд 10.04. в 18.00, выезд 15.04. в 17.00.
12. Оформите поселение гражданки РФ Спириной Татьяны Сергеевны в одноместный номер с ребенком 3-х лет (номер был забронирован). Заезд 19.04. в 21.00, выезд 22.04. в 20.00.
13. Оформите поселение гражданки РФ Сироткиной Анны Александровны в одноместный номер с ребенком 9-ти лет (номер был забронирован). Заезд 14.04. в 02.00, выезд 20.04. в 11.00.
14. Оформите поселение семейной пары (граждане РФ) без предварительного бронирования. Клочки Валентин Петрович и Елена Ивановна заселяются в двухместный номер. Заезд 14.04. в 16.00, выезд 17.04. в 11.00.
15. В гостиницу «Лазурный берег»**** г-жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Морозова и отказала клиенту в размещении. Какие действия необходимо предпринять для выхода из данной ситуации?
16. Вы руководитель гостиницы, в которой в настоящее время имеет место конфликтная ситуация между руководителями подразделений. Какие действия Вы предпримите в целях разрешения конфликта. Назовите этапы разрешения.

17. К Вам, как руководителю подразделения, поступила жалоба на низкое качество обслуживания клиента. Ваши действия как руководителя.
18. Имеет ли право гость требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.
19. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.
20. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?
21. В службу приема и размещения отеля обратилась посетительница. Посетительница заявляет, что пришла к своему мужу г. Поддубному. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти.
22. Разработать инструкцию обслуживания для работников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях - гость ведет себя неадекватно - шумит, пристает к другим гостям и т. п. Гость является гражданином России
23. Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристских групп, которым предоставляются услуги по размещению и питанию (завтрак). Разработайте организационную структуру управления гостиницей, учитывая, что штат сотрудников должен быть минимальным.
24. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.
25. В отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных платных услуг. Оплаты за наличный расчет не поступало. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-2 способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

1. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- 1) служба приема и размещения
- 2) служба обслуживания номерным фондом
- 3) служба дворников
- 4) служба поваров

5) служба слесарей

6) отдел кадров

2. Основные функции службы приема и размещения:

1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров

2) услуги химчистки

3) контроль систем теплоснабжения

4) контроль технического оборудования

5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

6) регистрация и размещение гостей

3. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

1) двое суток

2) сутки

3) почасовая

4) по договоренности

5) за половину суток

6) по желанию клиента

4. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

1) пропуск

2) счет

3) визитную карту

4) приглашение на ужин

5) разрешение на поселение

6) уведомление о прибытии

5. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

1) сутки

2) 1 часа

3) 6 часов

4) 24 часов

5) 12 часов

6) половину суток

6. Руководитель СПиР должен:

1) уметь водить автомобиль

2) знать 4 иностранных языка

3) иметь ораторские способности

4) хорошо разбираться в людях

5) иметь хорошую память на лица

6) все ответы

7. Перечислите показатели эффективности работы гостиничного предприятия? *загрузка номерного фонда, средняя цена гостиничного номера, среднее число гостей на один проданный номер, коэффициент двойной загрузки, занятость койко-мест*

8. Перечислите методы контроля качества услуг и обслуживания в гостинице. *внутренний контроль и внешний контроль (визуальный контроль, анонимный контроль, интерактивный контроль)*

9. Найдите соответствие

а) комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включающий сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем	1. Малое средство размещение
б) предварительный заказ мест и (или) номеров гостиницы заказчиком (потребителем)	2. Исполнитель
в) гостиницы с номерным фондом не более 50 номеров	3. Бронирование
г) организации, независимо от организационно - правовой формы, а также индивидуальные предприниматели, предоставляющие потребителю гостиничные услуги	4. Гостиничные услуги

10. Вставьте пропущенные предложения:

1) _____ в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом;	1) при размещении потребителя 00 ч. 00 мин.
2) _____ потребителя после установленного расчетного часа плата за прожив	2) плата за

взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем	проживание.
3) _____ до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток;	3) в случае задержки выезда

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

ЗДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Понятие гостеприимства. Структура индустрии туризма и гостеприимства.
2. Классификация гостиниц и иных средств размещения согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 “Об утверждении Положения о классификации гостиниц”.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг.
4. Согласно действующей классификации гостиниц в РФ низшей категорией является:
 - а) "одна звезда";
 - б) "четыре звезды";
 - в) "без звезд".
 - г) "три звезды";
 - д) "две звезды".
5. Перечисленным терминам соответствуют определения:

Коллективные средства размещения	Турист, гость, клиент, проживающий, постоялец, посетитель и иные потребители услуг, имеющие намерение получить или пользующиеся услугами средств размещения
Индивидуальные средства размещения	средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения.
Специализированные средства размещения	Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями
	Объекты туристской индустрии, представляющие собой средства размещения, которые предоставляют услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы и/или направлением деятельности, а именно туристские, оздоровительные, спортивные, физкультурно-оздоровительные, образовательные и другие.

Вариант 2

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.
2. Технологический цикл обслуживания гостей: понятия, характеристика этапов.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:
3. _____ - предоставление туристам условий/удобств для отдыха, сна и гигиены.
4. Высшие категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

"сюит"	номер в средстве размещения площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком
--------	---

"апартамент"	номер в средстве размещения площадью не менее 75 м ² , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
"студия"	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком
	номер в средстве размещения площадью не менее 35 м ² , состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек

5. Бизнес-центр гостиницы может оказывать следующие услуги:

- а) ламинирование, брошюровальные работы;
- б) оздоровительные услуги;
- в) оказание переводческих услуг;
- г) услуги питания;
- д) предоставление в аренду ноутбуков.

Вариант 3

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) Технология работы службы приема и размещения гостей.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

2. Временное проживание - проживание туристов сроком менее _____ месяцев.

3. Указанные категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

4. Сервис-бюро может предлагать гостям воспользоваться следующими услугами:

- а) прокат видеотехники и аудиооборудования;
- б) резервирование мест в ресторанах;
- в) заказ железнодорожных билетов;
- г) предоставление гостям информации о достопримечательностях города, маршрутах городского транспорта;
- д) ламинирование, брошюровальные работы.

Вариант 4

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.
2. Технология бронирования мест и номеров в гостинице.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Малые средства размещения - средства размещения с номерным фондом не более _____ номеров.
4. Особенности гостиничных услуг:
 - а) автоматизация производственных процессов;
 - б) широкое участие персонала в производственном процессе;
 - в) невозможность хранения;
 - г) стабильное качество;
 - д) сезонный характер спроса.

5. Средства размещения подразделяют на виды и категории по следующим признакам:

По местонахождению/расположению	городские, загородные, сельские, горные, лесные, речные и др.
По времени функционирования	туристские, спортивные, физкультурнооздоровительные, детские, молодежные, студенческие и др.
По способу и форме организации работы/деятельности	круглогодичного действия, сезонного действия и др.
	независимые, сетевые и др.

Вариант 5

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Мировые компьютерные системы бронирования.
2. Виды услуг, оказываемых в гостиницах: основные и дополнительные, бесплатные и платные.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Перечисленным терминам соответствуют определения:

Коллективные средства размещения	Турист, гость, клиент, проживающий, постоялец, посетитель и иные потребители услуг, имеющие намерение получить или пользующиеся услугами средств размещения
Индивидуальные средства размещения	средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения.
Специализированные средства размещения	Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями

	Объекты туристской индустрии, представляющие собой к средствам размещения, которые предоставляют услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы и/или направлением деятельности, а именно туристские, оздоровительные, спортивные, физкультурнооздоровительные, образовательные и другие.
--	--

4. _____ - система условий, форм, методов и средств решения поставленной задачи.

5. В зависимости от номерного фонда средства размещения подразделяют:

- на большие (св. 200 номеров);
- средние (от 51 до 200 номеров);
- малые (от 16 до 50 номеров);
- _____ - (от пяти до 15 номеров).

Вариант 6

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Важнейшие специфические черты гостиничных услуг: одновременность процессов, ограниченная возможность хранения, срочный характер гостиничных услуг, широкое участие персонала в производственном процессе, сезонный характер спроса на гостиничные услуги, взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки.

2. Порядок регистрации и размещения гостей.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - коллективное средство размещения, специально построенное или переоборудованное, предназначенное для временного проживания определенных категорий населения, например, студентов, учащихся, рабочих, служащих и военнослужащих, в период их работы, службы или обучения.

4. Услуги размещения и питания соотносятся следующим образом:

"номер с завтраком"	включается проживание и трех- или четырехразовое питание
полупансион	проживание, завтрак и обед/ужин
полный пансион	тариф, по которому в стоимость номера входит завтрак
	предоставляется проживание, многоразовое питание, все (или большинство) развлечения, напитки в баре (обычно за исключением импортных)

5. В гостинице минимальным набором услуг является:

- а) заправка постелей;
- б) экскурсионное обслуживание;
- в) услуги оздоровительного центра;
- г) уборка номера и санузла;
- д) предоставление завтрака или условий для приготовления пищи.

Вариант 7

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технология работы бизнес-центра отеля.
2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. В гостинице минимальным набором услуг является:

- а) заправка постелей;
 - б) экскурсионное обслуживание;
 - в) услуги оздоровительного центра;
 - г) уборка номера и санузла;
 - д) предоставление завтрака или условий для приготовления пищи.
4. Технологии можно разделить на базовые, ключевые и _____.

5. Указанные категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вариант 8

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих.
2. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. К индивидуальным средствам размещения относят:
 - а) дачные дома;
 - б) санатории;
 - в) бунгало;
 - г) спортивные лагеря.
4. Государственной системой классификации гостиниц и иных средств размещения установлены следующие высшие категории номеров - «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит», «_____».
5. Экспертная оценка гостиниц и иных средств размещения проводится в шесть этапов в определенной последовательности:

Проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка).

Проводится балльная оценка гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями.

Проводится балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Составляется акт оценки соответствия гостиницы одной из категорий.

Вариант 9

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технология работы прачечной-химчистки отеля.
2. Использование электронных замковых систем.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. В зависимости от номерного фонда средства размещения подразделяют:
 - на большие (св. 200 номеров);
 - средние (от 51 до 200 номеров);
 - малые (от 16 до 50 номеров); - _____ - (от пяти до 15 номеров).
4. В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных услуг?
 - а) Гражданский Кодекс РФ;
 - б) Устав предприятия;
 - в) Конституция РФ;
 - г) Трудовой кодекс РФ.
5. _____ номера — это условное название, присваиваемое номерам и отражающее различные ситуации, складывающиеся между гостем, номерным фондом и обслуживающим персоналом гостиницы.

Вариант 10

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технология работы оздоровительного центра отеля.
2. Организация уборочных работ: принципы, категории, персонал, последовательность уборки.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Средства размещения подразделяют на виды и категории по следующим признакам:

По местонахождению/расположению	городские, загородные, сельские, горные, лесные, речные и др.
По времени функционирования	туристские, спортивные, физкультурнооздоровительные, детские, молодежные, студенческие и др.
По способу и форме организации работы/деятельности	круглогодичного действия, сезонного действия и др.
	независимые, сетевые и др.

4. В гостиницах могут оказываться следующие дополнительные услуги: а) бассейн; б) библиотека; в) размещение; г) солярий; д) услуги бизнес-центра.
5. Для хранения в гостиницах валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца используются _____.

Вариант 11

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности: их внедрения на рынок.
2. Подготовка номеров к заселению.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

4. Где в гостиницах расположены мини-бары?

- а) в лифтах гостиницы;
- б) в конференц-залах гостиницы;
- в) в гостевых комнатах гостиницы;
- г) в прачечной-химчистке гостиницы.

5. Высшие категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

"сюит"	номер в средстве размещения площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком
"апартамент"	номер в средстве размещения площадью не менее 75 м ² , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
"студия"	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком
	номер в средстве размещения площадью не менее 35 м ² , состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вариант 12

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.
2. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания: 3. _____ - организация независимо от организационно правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги.

4. Технологический цикл обслуживания клиентов традиционно делят на четыре этапа (определите последовательность).

Выезд, который включает выписку гостя.

Заезд, который включает регистрацию гостя и его размещение.

До прибытия — бронирование.

Проживание гостя в отеле и обслуживание во время проживания.

5. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов?

- а) низкая цена;
- б) минимум формальностей при бронировании и размещении;
- в) необходимое санитарно-гигиеническое состояние помещений гостиницы;
- г) выгодное расположение гостиницы.

Вариант 13

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.
2. Генеральная уборка: цель, объем работ, периодичность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).
4. Какими способами может осуществляться побудка гостей в высококлассных гостиницах?
- а) непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата;
 - б) автоматическим способом;
 - в) посредством интерактивных TV-систем;
 - г) все вышеперечисленное.
5. В административно-хозяйственной службе высококлассных отелей работу горничных и служащих по уборке общественных, хозяйственных, служебных помещений возглавляет _____.

Вариант 14

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технологический цикл обслуживания гостей: понятия, характеристика этапов.
2. Технология уборки забронированных номеров, экспресс-уборка: цель, объем работ, последовательность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.
4. Какими способами может осуществляться побудка гостей в высококлассных гостиницах?
- а) непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата;
 - б) автоматическим способом;
 - в) посредством интерактивных TV-систем;
 - г) все вышеперечисленное.
5. К продукции индивидуального пользования в гостиницах не относят:
- а) наборы для чистки зубов;
 - б) гигиенические жидкости;
 - в) продукцию мини-бара;
 - г) швейный набор;
 - д) губки для обуви.

Вариант 15

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Особенности регистрации: туристских групп, иностранных туристов.
2. Технология уборки помещений общего пользования: объем работ, последовательность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.
4. Основными функциям службы приема и размещения являются:
- а) предоставление различной справочной информации;
 - б) обслуживание гостей в номерах;
 - в) регистрация гостей;
 - г) хранение, выдача и получение ключей от номеров;
 - д) поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния

гостевых комнат.

5. В какое время производится вечернее обслуживание жилых номеров: а) 16.00-18.00 часов;
б) 18.00-21.00 час;
в) 21.00-23.00 часа

Вариант 16

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Мировые компьютерные системы бронирования.
2. Технология уборки санузлов (в номерах и общего пользования):

последовательность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более:
а) 4 часов;
б) 2 часов;
в) 30 минут;
г) 10 минут.
4. Службу приема и размещения гостиницы иногда называют «_____».
5. Супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:
а) санитарно-гигиенических норм;
б) требований технологий работы;
в) последовательности уборки;
г) режима питания

Вариант 17

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Современные формы гостиничного бизнеса (независимые предприятия, гостиничные цепи).
2. Подготовка горничной к работе. Тележка горничной.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:
а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
б) пользование медицинской аптечкой;
в) дневной детский сад;
г) побудка к определенному времени;
д) мини-бар;
е) продажа сувениров.
4. Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы приема и размещения?
а) администратор;
б) менеджер;
в) портье;
г) официант.
5. Указанные категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
------------------	---

Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вариант 18

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Понятие гостеприимства. Структура индустрии туризма и гостеприимства.

2. Виды уборки номеров. Последовательность работ в процессе уборки номера.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание:

а) взимается в размере, не превышающем плату за сутки;

б) взимается в размере, не превышающем плату за четверть суток; в) не взимается;

г) взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

4. Виды уборки номеров.

а) текущая уборка жилых номеров;

б) Уборка номеров после выезда гостей;

в) промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе клиентов); г) _____ уборка.

5. Услуги размещения и питания соотносятся следующим образом:

"номер с завтраком"	включается проживание и трех- или четырехразовое питание
полупансион	проживание, завтрак и обед/ужин
полный пансион	тариф, по которому в стоимость номера входит завтрак
	предоставляется проживание, многоразовое питание, все (или большинство) развлечения, напитки в баре (обычно за исключением импортных)

Вариант 19

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

2. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Видя тканей для постельного белья, размеры. Дефекты, не допустимые для использования белья. Правила и виды маркировки постельного белья.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Экспертная оценка гостиниц и иных средств размещения проводится в шесть этапов в определенной последовательности:

Проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка).

Проводится балльная оценка гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями.

Проводится балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Составляется акт оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий.

4. При уборке номера следует придерживаться классического принципа:

а) «от грязного — к чистому; сверху — вниз»;

б) «от чистого — к грязному; сверху — вниз»;

в) «от грязного — к чистому; снизу — вверх».

5. Гости со статусом «_____» — это проживающие, которые хотят, чтобы их присутствие в гостинице не было замечено.

Вариант 20

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Классификация гостиниц и иных средств размещения согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 “Об утверждении Положения о классификации гостиниц”).

2. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Согласно действующей классификации гостиниц в РФ высшей категорией является:

а) "пять звезд";

б) "четыре звезды";

в) "три звезды";

г) "шесть звезд";

д) "семь звезд".

4. В упрощенном виде процесс уборки номера состоит из последовательности работ: уборка санитарного узла; уборка и мытье посуды; удаление пыли и загрязнений с мебели; чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели; проветривание помещения; уборка кроватей.

5. _____ — ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия.

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	25 баллов	За каждое посещенное лекционное занятие 5 баллов (всего 5 занятия)
Выполнение практических работ	макс-20 балла	За выполнение одного практического занятия 5 баллов (всего 4 практических работ)
Итоговое тестирование	10 баллов	Итоговое тестирование по дисциплине
Контрольная работа	15 баллов	Контрольная работа по дисциплине
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой на 4 курсе) <i>Теоретический вопрос 1-15 баллов</i> <i>Дополнительный вопрос - 15баллов</i>	30 баллов	
Промежуточная аттестация (экзамен на 5 курсе) <i>Теоретический вопрос 1-15 баллов</i> <i>Задача - 15баллов</i>	30 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Технология обслуживания потребителей в гостиничном комплексе

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
Учебный план
43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО
2023.plx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **социально-культурный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **7 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: экзамены 5
зачеты с оценкой
4

Курс	4		5		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	10	10			10	10
Практические	8	8			8	8
Итого ауд.	18	18			18	18
Контактная работа	18	18			18	18
Сам. работа	158	158	63	63	221	221
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	180	180	72	72	252	252

Распределение часов дисциплины по курсам

Программу составил(и): *старший преподаватель ,
Емельянова Елена Владимировна*

Рецензент(ы):
Генеральный директор ООО ПРК "Васильсурская слобода", Мочалина Светлана Валерьевна

Рабочая программа дисциплины
Технология обслуживания потребителей в гостиничном комплексе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки
43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:
43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
1.1	Цель освоения дисциплины: Формирование у студентов способности к управлению технологиями обслуживания потребителей в гостиничном комплексе. Задачи дисциплины (модуля): - изучение технологий обслуживания потребителей в гостиничном комплексе; - изучение правил взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; - формирование навыков контроля и оценивания эффективности обслуживания потребителей в гостиничном комплексе;					
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ						
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:					
2.1.1	Сервисная деятельность					
2.1.2	Технологии делового общения					
2.1.3	Естественно-научные основы сервисной деятельности					
2.1.4	Ознакомительная практика					
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:					
3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса						
ПК-2.1: Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса						
ПК-2.2: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.						
ПК-2.3: Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1. основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 2. основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 3. принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.						
Уметь: 1. осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. 2. разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон. 3. анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем.						
Владеть: 1. стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале. 2. навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. 3. навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. «Гостиничные комплексы как сфера услуг»					
1.1	Модульная единица 1. «Особенности сферы услуг» /Тема/	5	0			
1.2	Многообразие гостиничных предприятий. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность. Законодательная база. Особенности сферы услуг. /Лек/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	Вопросы к зачету
1.3	Франчайзинг /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование

1.4	Основные службы гостиницы, их состав и функции /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.5	Стандартные классификации средств размещения туристов /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.6	Российская система классификации гостиниц и других средств размещения /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.7	Современное состояние гостиничного бизнеса в России /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.8	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
1.9	Модульная единица 2. «Проектирование дополнительных услуг гостиничного комплекса» /Тема/	5	0			
1.10	Гостиничные услуги и их особенности. Стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях, обязательных при оказании дополнительных услуг /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету.
1.11	Культура сервиса. Международные и внутрифирменные стандарты обслуживания. /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету . тестирование
1.12	Проработка теоретического материала по модульной единице. Под-готовка к практическим занятиям /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.13	Виды гостиничных технологий. /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.14	Элементы гостиничного сервиса, процесс их восприятия. /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.15	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
1.16	Модульная единица 3. «Обеспечение безопасности гостиничного комплекса» /Тема/	5	0			
1.17	Гостиница как объект безопасности. Системный подход. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету
1.18	Обеспечение безопасности в гостинице /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
1.19	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. «Сервисное обслуживание в гостиничном комплексе»					
2.1	Модульная единица 4. «Организация деятельности предприятий питания в составе гостиничного комплекса» /Тема/	5	0			
2.2	Служба питания гостиничного комплекса. Методы обслуживания. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету
2.3	Организация питания в гостинице. /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование

2.4	Проработка теоретического материала по модульной единице. Подготовка к практическим занятиям /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету. тестирование
2.5	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.6	Модульная единица 5. «Организация и обслуживание конгрессных мероприятий» /Тема/	5	0			

2.7	Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц-залов. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Применение форм (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.8	Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиничного комплекса. /Пр/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.9	Проработка теоретического материала по модульной единице. Подготовка к практическим занятиям /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену тестирование
2.10	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.11	Модульная единица 6. «Транспортное обслуживание в гостиничном комплексе» /Тема/	5	0			
2.12	Особенности предоставления транспортных услуг гостиничным комплексом. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.13	Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном комплексе. /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.14	Проработка теоретического материала по модульной единице. Подготовка к практическим занятиям. /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.15	Разработка экскурсионной программы. /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.16	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.17	Модульная единица 7. «Порядок расчета с клиентами гостиницы» /Тема/	5	0			
2.18	Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.19	Оформление платежных документов. /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.20	Проработка теоретического материала по модульной единице. Подготовка к практическим занятиям. /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.21	Порядок возврата денежных средств. /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование

2.22	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.23	Модульная единица 8. «Уборочные работы» /Тема/	5	0			
2.24	Служба эксплуатации номерного фонда. Виды и проведение уборочных работ. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену.
2.25	Уборочные работы в гостинице. /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.26	Проработка теоретического материала по модульной единице. Подготовка к практическим занятиям. /Ср/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.27	Учет использования номерного фонда. /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение

2.28	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.29	Модульная единица 9. «Контроль и оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия» /Тема/	5	0			
2.30	Контроль в системе управления гостиничным предприятием. /Лек/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.31	Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству. /Пр/	4	1	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.32	Механизм осуществления контроля на гостиничном предприятии /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.33	Управление качеством услуг в гостинице /Ср/	4	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену. тестирование
2.34	Подготовка к экзамену /Ср/	5	7	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену
2.35	Дифференцированный зачет /ЗачётСОц/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к зачету
2.36	Экзамен /Экзамен/	5	9	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1	вопросы к экзамену

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Куценко Е. В.	Гостиничный сервис: учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.01 сервис (профиль: социально-культурный сервис) оч. и заоч. формы обучения	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Игнатьева, И. Ф., Чурилина, И. Н., Анисимов, Т. Ю., Кутыева, Э. Р., Смирнова, В. В., Черненко, М. А., Игнатьевой, И. Ф., Чурилиной, И. Н.	Гостиничное дело: учебное пособие	Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2020

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	1) Microsoft Office
6.3.1.2	2) Windows XP Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»

6	«Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», «Кабинет инженерных систем гостиницы», «Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания», лаборатория «Учебный ресторан»	Комплект мебели для учебного процесса. Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, ноутбук. Доска классная, проектор, экран, принтер, шкафы книжные – 2, информационные стенды – 3. Уголок администратора: стойка ресепшн, компьютер, принтер, телефон, лоток для бумаги, часы настенные. Учебный ресторан: наборы столовой посуды – 2, комплекты столовой посуды – 4, комплект стеклянной посуды – 1, комплекты столовых приборов – 4, комплект столового белья - 1, стол - 1 стулья – 4
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины		

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ПК-2 способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

7. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
8. Комплект тестовых заданий;

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету.

26. Назовите основные понятия гостиничного сервиса: средство размещения, гостиница, гостиничная технология, вместимость гостиницы, номерной фонд, сервис. Классификация гостиничного предприятия по вместимости номерного фонда.
27. Перечислите классификацию средств размещения по форме собственности. Коллективные и индивидуальные средства размещения.
28. Перечислите классификация российских средств размещения по функциональному назначению.
29. Охарактеризуйте уровень комфорта. Классификация средств размещения по уровню комфорта.
30. Охарактеризуйте организационную структуру гостиницы: основные службы гостиницы и их функции.
31. Перечислите основные виды организационных структур управления гостиницей.
32. Определите основные показатели, характеризующие гостиничную деятельность.
33. Охарактеризуйте законодательную базу Российской Федерации по обеспечению функционирования гостиничного хозяйства.
34. Охарактеризуйте гостиничные цепи: достоинства и недостатки. Виды гостиничных цепей.
35. Охарактеризуйте контракт на управление. Типы контрактов на управление. Основные права и обязанности управляющей компании.
36. Охарактеризуйте контракт на управление: достоинства и недостатки.
37. Дайте определение понятию франчайзинг. Объекты франчайзинга, стороны франчайзингового процесса, процесс франчайзинга, обязательства сторон.
38. Перечислите достоинства и недостатки франчайзинга. Виды франчайзинга.
39. Перечислите проблемы, препятствующие развитию франчайзинга в России.
40. Дайте определение понятию консорциумы. Виды консорциумов.
41. Охарактеризуйте гостиничные услуги и их особенности. Качество услуги.
42. Перечислите классификацию элементов обслуживания. Методика выявления относительного качества.
43. Охарактеризуйте особенности работы в сфере гостиничного сервиса. Правила профессионального поведения и общения.
44. Дайте определение понятие гостиничной технологии. Классификация гостиничных технологий.
45. Охарактеризуйте уровень обеспечения безопасности гостиницы. Угрозы безопасности предприятия и их классификация.
46. Охарактеризуйте понятие системы безопасности и её составляющие.
47. Охарактеризуйте технические средства безопасности. Защита информации. Концепция безопасности гостиницы.
48. Дайте определение понятию бронирование. Виды бронирования.
49. Охарактеризуйте технологический процесс бронирования. Оформление соответствующих документов.
50. Охарактеризуйте способы бронирования.

Вопросы к экзамену

26. Охарактеризуйте функции и состав службы приема и размещения.
27. Охарактеризуйте должностные обязанности менеджера, администратора, портье.
28. Охарактеризуйте должностные обязанности администратора по бронированию, оператора механизированного расчета, консьержа.

29. Охарактеризуйте рабочие места службы приема и размещения. Стойка администратора. Оснащение рабочего места.
30. Охарактеризуйте процедуру регистрации и поселения гостя. Особенности регистрации иностранных граждан.
31. Расскажите о видах расчетов за проживание. Наличный расчет. Способы безналичного расчета.
32. Охарактеризуйте процедуру оформления расчетных документов. Оформление возврата денег.
33. Охарактеризуйте функции ночного аудитора. Процедура проведения ночного аудита.
34. Охарактеризуйте службу эксплуатации номерного фонда: состав и функции основных работников.
35. Охарактеризуйте уборочные работы: категории, виды уборки жилых номеров.
36. Охарактеризуйте последовательность ежедневной текущей уборки.
37. Охарактеризуйте процесс генеральной уборки. Правила поведения при проведении уборочных работ.
38. Охарактеризуйте процесс учета использования номерного фонда.
39. Охарактеризуйте службу питания гостиницы. Процесс обслуживания гостей официантами.
40. Охарактеризуйте типы предприятий общественного питания. Факторы, учитываемые при определении типа предприятия.
41. Охарактеризуйте условия питания при обслуживании в ресторанах гостиничных комплексов. Виды завтраков.
42. Расскажите о методах обслуживания на предприятиях питания в гостинице.
43. Расскажите о правилах оказания услуг общественного питания.
44. Охарактеризуйте процесс обслуживания питанием по предварительному заказу. Обслуживание участников фестивалей, конференций, форумов.
45. Расскажите о организации питания в номерах гостиницы.
46. Расскажите о обслуживании массовых мероприятий: классификация банкетов, банкет за столом с полным обслуживанием. Подготовка к банкету.
47. Охарактеризуйте современные системы интернет-бронирования. Зарубежные и российские системы интернет-бронирования.
48. Охарактеризуйте мировые компьютерные системы бронирования: порядок бронирования, оплата услуг: наличный и безналичный расчет.
49. Расскажите о типовой системе автоматизации гостиниц. Структура АСУ гостиницы. Система управления номерным фондом. Выбор и внедрение АСУ гостиницы.
50. Охарактеризуйте «Интеллектуальное» здание гостиницы.

Задачи к экзамену

26. В гостиничном номере при приемке номера обнаружена пропажа пульта от телевизора. Гость отказывается возмещать убытки. Ваши действия.
27. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ. А самое главное – сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации?
28. Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонтик. Алгоритм действий
29. При раздаче заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы. Назовите причины, по которым это могло произойти.
30. Вы – менеджер поэтажной службы. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий
31. Гость, проживающий в гостинице, сдает на хранение портфель, который через два дня должен забрать представитель фирмы. Алгоритм действий сотрудника
32. Гостя, проживающего в номере, жалуется, что во время уборки горничная пользуется её духами и перевешивает одежду в шкафу. Каковы должны быть действия руководителя хозяйственной службы в данном случае?

33. Оформите поселение гражданина РФ Петрова Анатолия Геннадьевича в одноместный номер (без предварительного бронирования). Заезд 15.04. в 19.00, выезд 19.04. в 6.00.
34. Оформите поселение гражданина РФ Иванова Петра Сергеевича в одноместный номер (номер был забронирован). Заезд 12.04. в 13.00, выезд 15.04. в 12.00.
35. Оформите поселение гражданки РФ Смирновой Татьяны Сергеевны в одноместный номер с ребенком 3-х лет (без предварительного бронирования). Заезд 11.04. в 23.00, выезд 16.04. в 14.00.
36. Оформите поселение гражданки РФ Ардатовой Валентины Петровны в одноместный номер с ребенком 9-ти лет (без предварительного бронирования). Заезд 10.04. в 18.00, выезд 15.04. в 17.00.
37. Оформите поселение гражданки РФ Спириной Татьяны Сергеевны в одноместный номер с ребенком 3-х лет (номер был забронирован). Заезд 19.04. в 21.00, выезд 22.04. в 20.00.
38. Оформите поселение гражданки РФ Сироткиной Анны Александровны в одноместный номер с ребенком 9-ти лет (номер был забронирован). Заезд 14.04. в 02.00, выезд 20.04. в 11.00.
39. Оформите поселение семейной пары (граждане РФ) без предварительного бронирования. Ключковы Валентин Петрович и Елена Ивановна заселяются в двухместный номер. Заезд 14.04. в 16.00, выезд 17.04. в 11.00.
40. В гостиницу «Лазурный берег»**** г-жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Морозова и отказала клиенту в размещении. Какие действия необходимо предпринять для выхода из данной ситуации?
41. Вы руководитель гостиницы, в которой в настоящее время имеет место конфликтная ситуация между руководителями подразделений. Какие действия Вы предпримите в целях разрешения конфликта. Назовите этапы разрешения.
42. К Вам, как руководителю подразделения, поступила жалоба на низкое качество обслуживания клиента. Ваши действия как руководителя.
43. Имеет ли право гость требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.
44. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.
45. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?
46. В службу приема и размещения отеля обратилась посетительница. Посетительница заявляет, что пришла к своему мужу г. Поддубному. Спрашивает, в каком номере тот живет и как туда пройти.
47. Разработать инструкцию обслуживания для работников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях - гость ведет себя неадекватно - шумит, пристает к другим гостям и т. п. Гость является гражданином России
48. Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристских групп, которым предоставляются услуги по размещению и питанию (завтрак). Разработайте организационную структуру управления гостиницей, учитывая, что штат сотрудников должен быть минимальным.
49. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.
50. В отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных платных услуг. Оплаты за наличный расчет не поступало. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

2. Комплект тестовых заданий

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-2 способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

1. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- 1) служба приема и размещения
- 2) служба обслуживания номерным фондом
- 3) служба дворников
- 4) служба поваров
- 5) служба слесарей
- 6) отдел кадров

2. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

3. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

- 1) двое суток
- 2) сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности
- 5) за половину суток
- 6) по желанию клиента

4. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

- 1) пропуск
- 2) счет
- 3) визитную карту
- 4) приглашение на ужин
- 5) разрешение на поселение
- 6) уведомление о прибытии

5. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

- 1) сутки
- 2) 1 часа

- 3) 6 часов
 4) 24 часов
 5) 12 часов
 6) половину суток
 6. Руководитель СПиР должен:
 1) уметь водить автомобиль
 2) *знать 4 иностранных языка*
 3) *иметь ораторские способности*
 4) хорошо разбираться в людях
 5) иметь хорошую память на лица
 6) все ответы
 7. Перечислите показатели эффективности работы гостиничного предприятия? *загрузка номерного фонда, средняя цена гостиничного номера, среднее число гостей на один проданный номер, коэффициент двойной загрузки, занятость койко-мест*
 8. Перечислите методы контроля качества услуг и обслуживания в гостинице. *внутренний контроль и внешний контроль (визуальный контроль, анонимный контроль, интерактивный контроль)*
 9. Найдите соответствие

а) комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включающий сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем	1. Малое средство размещения
б) предварительный заказ мест и (или) номеров гостиницы заказчиком (потребителем)	2. Исполнитель
в) гостиницы с номерным фондом не более 50 номеров	3. Бронирование
г) организации, независимо от организационно - правовой формы, а также индивидуальные предприниматели, предоставляющие потребителю гостиничные услуги	4. Гостиничные услуги

10. Вставьте пропущенные предложения:

1) _____ в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом;	1) при размещении потребителя 00 ч. 00 мин.
2) _____ потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем	2) плата за проживание.
3) _____ до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток;	3) в случае задержки выезда

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 80 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 81 до 100 %

ЗДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Понятие гостеприимства. Структура индустрии туризма и гостеприимства.

7. Классификация гостиниц и иных средств размещения согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 “Об утверждении Положения о классификации гостиниц”.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. _____ - деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг.

9. Согласно действующей классификации гостиниц в РФ низшей категорией является:

- а) "одна звезда";
- б) "четыре звезды";
- в) "без звезд".
- г) "три звезды";
- д) "две звезды".

10. Перечисленным терминам соответствуют определения:

Коллективные средства размещения	Турист, гость, клиент, проживающий, постоялец, посетитель и иные потребители услуг, имеющие намерение получить или пользующиеся услугами средств размещения
Индивидуальные средства размещения	средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения.
Специализированные средства размещения	Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями
	Объекты туристской индустрии, представляющие собой средства размещения, которые предоставляют услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы и/или направлением деятельности, а именно туристские, оздоровительные, спортивные, физкультурно-оздоровительные, образовательные и другие.

Вариант 2

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.

7. Технологический цикл обслуживания гостей: понятия, характеристика этапов.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. _____ - предоставление туристам условий/удобств для отдыха, сна и гигиены.

9. Высшие категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

"сюит"	номер в средстве размещения площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком
"апартамент"	номер в средстве размещения площадью не менее 75 м ² , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
"студия"	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком
	номер в средстве размещения площадью не менее 35 м ² , состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек

10. Бизнес-центр гостиницы может оказывать следующие услуги:

- а) ламинирование, брошюровальные работы;
- б) оздоровительные услуги;
- в) оказание переводческих услуг;
- г) услуги питания;
- д) предоставление в аренду ноутбуков.

Вариант 3

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

5. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) Технология работы службы приема и размещения гостей.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

6. Временное проживание - проживание туристов сроком менее _____ месяцев.

7. Указанные категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета

	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек
--	--

8. Сервис-бюро может предлагать гостям воспользоваться следующими услугами:

- а) прокат видеотехники и аудиооборудования;
- б) резервирование мест в ресторанах;
- в) заказ железнодорожных билетов;
- г) предоставление гостям информации о достопримечательностях города, маршрутах городского транспорта;
- д) ламинирование, брошюровальные работы.

Вариант 4

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

- 6. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.
- 7. Технология бронирования мест и номеров в гостинице.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

- 8. Малые средства размещения - средства размещения с номерным фондом не более _____ номеров.
- 9. Особенности гостиничных услуг:

- а) автоматизация производственных процессов;
- б) широкое участие персонала в производственном процессе;
- в) невозможность хранения;
- г) стабильное качество;
- д) сезонный характер спроса.

10. Средства размещения подразделяют на виды и категории по следующим признакам:

По местонахождению/расположению	городские, загородные, сельские, горные, лесные, речные и др.
По времени функционирования	туристские, спортивные, физкультурнооздоровительные, детские, молодежные, студенческие и др.
По способу и форме организации работы/деятельности	круглогодичного действия, сезонного действия и др.
	независимые, сетевые и др.

Вариант 5

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

- 6. Мировые компьютерные системы бронирования.
- 7. Виды услуг, оказываемых в гостиницах: основные и дополнительные, бесплатные и платные.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. Перечисленным терминам соответствуют определения:

Коллективные средства размещения	Турист, гость, клиент, проживающий, постоялец, посетитель и иные потребители услуг, имеющие намерение получить или пользующиеся услугами средств размещения
Индивидуальные средства размещения	средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения.

Специализированные средства размещения	Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями
	Объекты туристской индустрии, представляющие собой к средствам размещения, которые предоставляют услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы и/или направлением деятельности, а именно туристские, оздоровительные, спортивные, физкультурнооздоровительные, образовательные и другие.

9. _____ - система условий, форм, методов и средств решения поставленной задачи.

10. В зависимости от номерного фонда средства размещения подразделяют:

- на большие (св. 200 номеров);
- средние (от 51 до 200 номеров);
- малые (от 16 до 50 номеров);
- _____ - (от пяти до 15 номеров).

Вариант 6

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Важнейшие специфические черты гостиничных услуг: одновременность процессов, ограниченная возможность хранения, срочный характер гостиничных услуг, широкое участие персонала в производственном процессе, сезонный характер спроса на гостиничные услуги, взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки.

7. Порядок регистрации и размещения гостей.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. _____ - коллективное средство размещения, специально построенное или переоборудованное, предназначенное для временного проживания определенных категорий населения, например, студентов, учащихся, рабочих, служащих и военнослужащих, в период их работы, службы или обучения.

9. Услуги размещения и питания соотносятся следующим образом:

"номер с завтраком"	включается проживание и трех- или четырехразовое питание
полупансион	проживание, завтрак и обед/ужин
полный пансион	тариф, по которому в стоимость номера входит завтрак
	предоставляется проживание, многоразовое питание, все (или большинство) развлечения, напитки в баре (обычно за исключением импортных)

10. В гостинице минимальным набором услуг является:

- а) заправка постелей;
- б) экскурсионное обслуживание;
- в) услуги оздоровительного центра;
- г) уборка номера и санузла;
- д) предоставление завтрака или условий для приготовления пищи.

Вариант 7

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

4. Технология работы бизнес-центра отеля.

5. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

6. В гостинице минимальным набором услуг является:

а) заправка постелей;

б) экскурсионное обслуживание;

в) услуги оздоровительного центра;

г) уборка номера и санузла;

д) предоставление завтрака или условий для приготовления пищи. 4. Технологии можно разделить на базовые, ключевые и _____.

5. Указанные категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вариант 8

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих.

7. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. К индивидуальным средствам размещения относят:

а) дачные дома;

б) санатории;

в) бунгало;

г) спортивные лагеря.

9. Государственной системой классификации гостиниц и иных средств размещения установлены следующие высшие категории номеров - «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит», «_____».

10. Экспертная оценка гостиниц и иных средств размещения проводится в шесть этапов в определенной последовательности:

Проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка).

Проводится балльная оценка гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями.

Проводится балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Составляется акт оценки соответствия гостиницы одной из категорий.

Вариант 9

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

4. Технология работы прачечной-химчистки отеля.
5. Использование электронных замковых систем.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

6. В зависимости от номерного фонда средства размещения подразделяют:
 - на большие (св. 200 номеров);
 - средние (от 51 до 200 номеров);
 - малые (от 16 до 50 номеров); - _____ - (от пяти до 15 номеров).

6. В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных услуг?

- а) Гражданский Кодекс РФ;
- б) Устав предприятия;
- в) Конституция РФ;
- г) Трудовой кодекс РФ.

7. _____ номера — это условное название, присваиваемое номерам и отражающее различные ситуации, складывающиеся между гостем, номерным фондом и обслуживающим персоналом гостиницы.

Вариант 10

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Технология работы оздоровительного центра отеля.
7. Организация уборочных работ: принципы, категории, персонал, последовательность уборки.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. Средства размещения подразделяют на виды и категории по следующим признакам:

По местонахождению/расположению	городские, загородные, сельские, горные, лесные, речные и др.
По времени функционирования	туристские, спортивные, физкультурнооздоровительные, детские, молодежные, студенческие и др.
По способу и форме организации работы/деятельности	круглогодичного действия, сезонного действия и др.
	независимые, сетевые и др.

9. В гостиницах могут оказываться следующие дополнительные услуги: а) бассейн; б) библиотека; в) размещение; г) солярий; д) услуги бизнес-центра.

10. Для хранения в гостиницах валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца используются _____.

Вариант 11

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности: их внедрения на рынок.

7. Подготовка номеров к заселению.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. _____ - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

9. Где в гостиницах расположены мини-бары?

а) в лифтах гостиницы;

б) в конференц-залах гостиницы;

в) в гостевых комнатах гостиницы;

г) в прачечной-химчистке гостиницы.

10. Высшие категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

"сьюит"	номер в средстве размещения площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком
"апартамент"	номер в средстве размещения площадью не менее 75 м ² , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
"студия"	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком
	номер в средстве размещения площадью не менее 35 м ² , состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вариант 12

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

3. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.

4. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания: 3. _____ - организация независимо от организационно правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги.

6. Технологический цикл обслуживания клиентов традиционно делят на четыре этапа (определите последовательность).

Выезд, который включает выписку гостя.

Заезд, который включает регистрацию гостя и его размещение.

До прибытия — бронирование.

Проживание гостя в отеле и обслуживание во время проживания.

7. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов?

а) низкая цена;

б) минимум формальностей при бронировании и размещении;

в) необходимое санитарно-гигиеническое состояние помещений гостиницы;

г) выгодное расположение гостиницы.

Вариант 13

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.

7. Генеральная уборка: цель, объем работ, периодичность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. _____ - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

9. Какими способами может осуществляться побудка гостей в высококлассных гостиницах?

а) непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата;

б) автоматическим способом;

в) посредством интерактивных TV-систем;

г) все вышеперечисленное.

10. В административно-хозяйственной службе высококлассных отелей работу горничных и служащих по уборке общественных, хозяйственных, служебных помещений возглавляет _____.

Вариант 14

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Технологический цикл обслуживания гостей: понятия, характеристика этапов.

7. Технология уборки забронированных номеров, экспресс-уборка: цель, объем работ, последовательность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. _____ бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

9. Какими способами может осуществляться побудка гостей в высококлассных гостиницах?

а) непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата;

б) автоматическим способом;

в) посредством интерактивных TV-систем;

г) все вышеперечисленное.

10. К продукции индивидуального пользования в гостиницах не относят:

а) наборы для чистки зубов;

б) гигиенические жидкости;

в) продукцию мини-бара;

г) швейный набор;

д) губки для обуви.

Вариант 15

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Особенности регистрации: туристских групп, иностранных туристов.

7. Технология уборки помещений общего пользования: объем работ, последовательность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. _____ бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

9. Основными функциям службы приема и размещения являются:

а) предоставление различной справочной информации;

б) обслуживание гостей в номерах;

в) регистрация гостей;

г) хранение, выдача и получение ключей от номеров;

д) поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния

гостевых комнат.

10. В какое время производится вечернее обслуживание жилых номеров: а) 16.00-18.00 часов;
б) 18.00-21.00 час;
в) 21.00-23.00 часа

Вариант 16

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Мировые компьютерные системы бронирования.
7. Технология уборки санузлов (в номерах и общего пользования):

последовательность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более:
а) 4 часов;
б) 2 часов;
в) 30 минут;
г) 10 минут.

9. Службу приема и размещения гостиницы иногда называют «_____».

10. Супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:
а) санитарно-гигиенических норм;
б) требований технологий работы;
в) последовательности уборки;
г) режима питания

Вариант 17

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Современные формы гостиничного бизнеса (независимые предприятия, гостиничные цепи).
7. Подготовка горничной к работе. Тележка горничной.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:
а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
б) пользование медицинской аптечкой;
в) дневной детский сад;
г) побудка к определенному времени;
д) мини-бар;
е) продажа сувениров.
9. Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы приема и размещения?
а) администратор;
б) менеджер;
в) портье;
г) официант.
10. Указанные категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
------------------	---

Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вариант 18

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Понятие гостеприимства. Структура индустрии туризма и гостеприимства.

7. Виды уборки номеров. Последовательность работ в процессе уборки номера.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание:

- а) взимается в размере, не превышающем плату за сутки;
- б) взимается в размере, не превышающем плату за четверть суток; в) не взимается;
- г) взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

9. Виды уборки номеров.

- а) текущая уборка жилых номеров;
- б) Уборка номеров после выезда гостей;
- в) промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе клиентов); г) _____ уборка.

10. Услуги размещения и питания соотносятся следующим образом:

"номер с завтраком"	включается проживание и трех- или четырехразовое питание
полупансион	проживание, завтрак и обед/ужин
полный пансион	тариф, по которому в стоимость номера входит завтрак
	предоставляется проживание, многоразовое питание, все (или большинство) развлечения, напитки в баре (обычно за исключением импортных)

Вариант 19

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

4. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

5. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Видя тканей для постельного белья, размеры. Дефекты, не допустимые для использования белья. Правила и виды маркировки постельного белья.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

6. Экспертная оценка гостиниц и иных средств размещения проводится в шесть этапов в определенной последовательности:

Проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка).

Проводится балльная оценка гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями.

Проводится балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Составляется акт оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий.

6. При уборке номера следует придерживаться классического принципа:

- а) «от грязного — к чистому; сверху — вниз»;
- б) «от чистого — к грязному; сверху — вниз»;
- в) «от грязного — к чистому; снизу — вверх».

7. Гости со статусом «_____» — это проживающие, которые хотят, чтобы их присутствие в гостинице не было замечено.

Вариант 20

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

6. Классификация гостиниц и иных средств размещения согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»).

7. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

8. Согласно действующей классификации гостиниц в РФ высшей категорией является:

- а) "пять звезд";
- б) "четыре звезды";
- в) "три звезды";
- г) "шесть звезд";
- д) "семь звезд".

9. В упрощенном виде процесс уборки номера состоит из последовательности работ: уборка санитарного узла; уборка и мытье посуды; удаление пыли и загрязнений с мебели; чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели; проветривание помещения; уборка кроватей.

_____ — ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия.

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	25 баллов	За каждое посещенное лекционное занятие 5 баллов (всего 5 занятия)

Выполнение практических работ	маx-20 балла	За выполнение одного практического занятия 5 баллов (всего 4 практических работ)
Итоговое тестирование	10 баллов	Итоговое тестирование по дисциплине
Контрольная работа	15 баллов	Контрольная работа по дисциплине
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой на 4 курсе) <i>Теоретический вопрос 1-15 баллов</i> <i>Дополнительный вопрос - 15баллов</i>	30 баллов	
Промежуточная аттестация (экзамен на 5 курсе) <i>Теоретический вопрос 1-15 баллов</i> <i>Задача - 15баллов</i>	30 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна

Высшая математика

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	социально-культурный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	96	96	96	96
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

Старший преподаватель, Шишарина Анастасия Николаевна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент кафедры "Физико-математические науки" ГБОУ ВО НГИЭУ, Сутягина Наталья Игоревна

Рабочая программа дисциплины

Высшая математика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов способности осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; применять системный подход для решения поставленных задач Задачи дисциплины (модуля): охватить круг вопросов, связанных с фундаментальными разделами математики, необходимыми для выполнения работ и проведения исследований в сервисной деятельности; - научить применять математические методы при решении профессиональных задач - научить анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Экономика и предпринимательство
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1. .1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие

УК-1. .2: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи

УК-1. .3: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: принципы научного познания

Уметь: логически выстраивать последовательную содержательную аргументацию

Владеть:

1. навыками статистического анализа данных

2. методами логического анализа различного рода рассуждений, навыками ведения дискуссии и полемики

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. «Математика как фундаментальная наука»					
1.1	Модульная единица 1. «История математических знаний» /Тема/	5	0			
1.2	Этапы развития математических знаний. Разделы математики /Ср/	5	10	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Тестирование
1.3	Модульная единица 2. «Линейная алгебра» /Тема/	5	0			
1.4	Линейная алгебра /Лек/	5	1	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Вопросы к экзамену
1.5	Действия над матрицами. Вычисление определителей матрицы /Пр/	5	1	УК-1. .1 УК-1. .3	Л1.1Л2.1 Э1	Выполнение заданий
1.6	Минор. Алгебраическое дополнение. Ранг матрицы и его свойства /Ср/	5	10	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Тестирование
	Раздел 2. «Дифференциальное и интегральное исчисления»					
2.1	Модульная единица 3. «Математическое моделирование» /Тема/	5	0			
2.2	Математическое моделирование /Лек/	5	1	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Вопросы к экзамену
2.3	Решение простейших задач на моделирование /Пр/	5	1	УК-1. .1 УК-1. .3	Л1.1Л2.1 Э1	Выполнение заданий

2.4	Математическая модель. Примеры (схема решения) задач на моделирование /Ср/	5	10	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Выполнение заданий
2.5	Модульная единица 4. «Элементы теории пределов» /Тема/	5	0			
2.6	Элементы теории пределов /Лек/	5	1	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Вопросы к экзамену
2.7	Вычисление пределов функции /Пр/	5	1	УК-1. .1 УК-1. .3	Л1.1Л2.1 Э1	Проверочная работа
2.8	Основные теоремы о пределах. Предел функции в бесконечности. Первый и второй замечательные пределы. /Ср/	5	10	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Выполнение заданий
2.9	Модульная единица 5. «Приложения производной к исследованию функций» /Тема/	5	0			
2.10	Приложения производной к исследованию функций /Лек/	5	1	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Вопросы к экзамену
2.11	Исследование и построение графиков функции при помощи производной /Пр/	5	1	УК-1. .1 УК-1. .3	Л1.1Л2.1 Э1	Выполнение заданий
2.12	Три достаточных условия экстремума. Наибольшее и наименьшее значения функции на отрезке. Выпуклость функции Необходимые и достаточные условия выпуклости. Необходимые и достаточные условия выпуклости дважды дифференцируемой функции /Ср/	5	12	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Проверочная работа
2.13	Модульная единица 6. «Неопределенный и определенный интегралы» /Тема/	5	0			
2.14	Геометрический и физический смысл определенного интеграла. Формула Ньютона-Лейбница. Свойства определенного интеграла. /Ср/	5	10	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Выполнение заданий
2.15	Модульная единица 7. «Дифференциальные уравнения» /Тема/	5	0			
2.16	Уравнения n-го порядка, допускающие понижение порядка. Однородные линейные дифференциальные уравнения с постоянными коэффициентами. Линейное неоднородное дифференциальное уравнение с постоянными коэффициентами. /Ср/	5	12	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Проверочная работа
2.17	Модульная единица 8. «Ряды» /Тема/	5	0			
2.18	Применение рядов в приближенных вычислениях. /Ср/	5	10	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Выполнение заданий
2.19	Модульная единица 9. «Элементы теории вероятностей и математической статистики» /Тема/	5	0			
2.20	Дискретные случайные величины. Закон распределения вероятностей. Законы распределения вероятностей. Функция распределения дискретной случайной величины, ее свойства. Математическое ожидание и дисперсия дискретной случайной величины. /Ср/	5	12	УК-1. .2	Л1.2Л2.1 Э2	Выполнение заданий
2.21	Зачет /Зачёт/	5	4	УК-1. .1 УК-1. .2 УК-1. .3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Матвеева С. В.	Математика: практические занятия и контроль самостоятельной работы студентов: учебное пособие	Омск: СибАДИ, 2021
Л1.2	Шулика Н. А.	Высшая математика: учебное пособие	Хабаровск: ДВГУПС, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Привалова Ю. И.	Высшая математика в техническом вузе: учебно-методическое пособие	Омск: СибАДИ, 2021

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Прикладная математике: справочник математических формул, примеры и задачи с решениями http://www.pm298.ru		
Э2	Портал Math.ru: библиотека, медиатека, олимпиады, задачи, научные школы, учительская, история математики http://www.math.ru		

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Текстовый редактор Microsoft Word		
6.3.1.2	Программа для создания и просмотра презентаций Microsoft Power Point		

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»		
6.3.2.2	Информационно-правовой портал «Гарант»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8 шт.
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК-1 - способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Тестовые задания
2. Выполнение заданий
3. Проверочная работа

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация проходит в форме зачета. Способ проведения – написание контрольной работы. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Зачет проводится в форме контрольной работы. Контрольная работа состоит из 6 заданий, каждое из которых состоит из 25 вариантов.

Задания к зачету:

Задание 1. Записать комплексные числа z_1 и z_2 в тригонометрической форме. Выполнить умножение и деление этих чисел в тригонометрической форме записи. Возвести каждое число в степень n (используйте тригонометрическую форму записи).

№ варианта	Задание	№ варианта	Задание
1.	$z_1 = 1 - i, z_2 = -1 + \sqrt{3}i, n = 4$	14.	$z_1 = 6 - 6i, z_2 = -4, n = 4$
2.	$z_1 = 3i, z_2 = -1 - i, n = 4$	15.	$z_1 = 3 - 3i, z_2 = -1 + \sqrt{3}i, n = 4$
3.	$z_1 = 1 + i, z_2 = i, n = 3$	16.	$z_1 = 3i - 4, z_2 = 25, n = 3$
4.	$z_1 = -2i, z_2 = \sqrt{3} - i, n = 2$	17.	$z_1 = 3, z_2 = 7i, n = 3$
5.	$z_1 = 2, z_2 = -i, n = 3$	18.	$z_1 = 1 + \sqrt{3}i, z_2 = -1 - \sqrt{3}i, n = 4$
6.	$z_1 = \sqrt{3} + i, z_2 = -\sqrt{3} - i, n = 4$	19.	$z_1 = 3 + 3i, z_2 = -2 + 2\sqrt{3}i, n = 2$
7.	$z_1 = -3, z_2 = -\frac{\sqrt{2}}{2}(1 + i), n = 2$	20.	$z_1 = -10 - 10i, z_2 = -1 + \sqrt{3}i, n = 4$
8.	$z_1 = i, z_2 = -1, n = 4$	21.	$z_1 = -i, z_2 = \sqrt{3} + i, n = 4$
9.	$z_1 = -3i, z_2 = 2 + 2\sqrt{3}i, n = 3$	22.	$z_1 = 2 + 2\sqrt{3}i, z_2 = 3i, n = 3$
10.	$z_1 = 3 - 2i, z_2 = -i, n = 4$	23.	$z_1 = -10 - 10i, z_2 = 16i, n = 34$
11.	$z_1 = -i, z_2 = \sqrt{3} + i, n = 4$	24.	$z_1 = 6 - 6i, z_2 = -4, n = 4$
12.	$z_1 = 2 + 2\sqrt{3}i, z_2 = 3i, n = 3$	25.	$z_1 = 3 - 3i, z_2 = -1 + \sqrt{3}i, n = 4$
13.	$z_1 = -10 - 10i, z_2 = 16i, n = 34$		

Задание 2. Вычислите предел функции.

№ варианта	Задание	№ варианта	Задание
1.	a) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-4}{x-2}$	14.	a) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{3x^3-4x-1}{x^4-1}$
2.	a) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-4}{x^2+x-6}$	15.	a) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{\sqrt{1+3x}-1}$
3.	a) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x-2}{x^2-3x+2}$	16.	a) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin \frac{x}{3}}{x}$
4.	a) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{\sqrt{x+1}-1}$	17.	a) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{3x-1}{x^2+1}$
5.	a) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-9}{x^2-2x-3}$	18.	a) $\lim_{x \rightarrow 7} \frac{2-\sqrt{x-3}}{x^2-49}$
6.	a) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{3x^5-2x^2+1}{x^5+x^2-3}$	19.	a) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{x^3-1}{x^2+1}$
7.	a) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-4x+1}{2x+1}$	20.	a) $\lim_{x \rightarrow 3} \frac{x^2+2x-15}{x-3}$
8.	a) $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-5x+6}{x^2-12x+20}$	21.	a) $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{5x^2-3x+2}{2x^2+4x+1}$
9.	a) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{2-\sqrt{x+4}}$	22.	a) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin 5x}{x}$
10.	a) $\lim_{x \rightarrow \frac{\pi}{4}} \frac{\sin x - \cos x}{\cos 2x}$	23.	a) $\lim_{x \rightarrow -2} \frac{x+2}{x^2-6x-16}$
11.	a) $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{3-\sqrt{x+9}}$	24.	a) $\lim_{x \rightarrow 0,4} \frac{5x^2-12x+4}{6-15x}$
12.	a) $\lim_{x \rightarrow \pi} \frac{\operatorname{tg} x}{\sin 2x}$	25.	a) $\lim_{x \rightarrow 7} \frac{x-7}{x^2-8x+7}$
13.	a) $\lim_{x \rightarrow \frac{\pi}{4}} \frac{1+\sin 2x}{1-\cos 4x}$		

Задание 3. Найдите наибольшее и наименьшее значение функции на отрезке (или интервале).

№ варианта	Задание	№ варианта	Задание
1.	$y = x^3 + x^2, [-1; 2]$	14.	$y = -3x^4 + 6x^2, [-\sqrt{2}; \sqrt{2}]$
2.	$y = x^3 + x^2, (-1; 2)$	15.	$y = \frac{2+x^2}{1-x^2}, (-\frac{1}{2}; 1)$
3.	$y = x^3 - 3x^2, [-1; 4]$	16.	$y = \frac{2+x^2}{1-x^2}, [-\frac{1}{2}; 1]$
4.	$y = x^3 - 3x^2, (-1; 4)$	17.	$y = \frac{1+x}{3+x^2}, (0; 2)$
5.	$y = x \ln x, [0; 1; 1]$	18.	$y = \frac{1+x}{3+x^2}, [0; 2]$
6.	$y = x \ln x, (0; 1; 1)$	19.	$y = \arctg \frac{1-x}{1+x}, (-1; 1)$
7.	$y = \frac{2x-1}{2+x^2}, [-2; 0]$	20.	$y = \arctg \frac{1-x}{1+x}, [-1; 1]$
8.	$y = \frac{2x-1}{2+x^2}, (-2; 0)$	21.	$y = \operatorname{tg}^2 x, (-1; \frac{\pi}{2})$
9.	$y = \frac{2x}{1+x^4}, [-2; 0; 5]$	22.	$y = \operatorname{tg}^2 x, [-1; \pi]$
10.	$y = \frac{2x}{1+x^4}, (-2; 0; 5)$	23.	$y = \frac{x\sqrt{x}}{8-3\sqrt{x}}, [9; 16]$
11.	$y = 2\sin 2x + 3\cos 2x, [0; \frac{\pi}{4}]$	24.	$y = x^2(x-4)^2, [4; 3]$
12.	$y = 2\sin 2x + 3\cos 2x, (0; \frac{\pi}{4})$	25.	$y = \frac{x\sqrt{x}}{8-3\sqrt{x}}, (9; 16)$
13.	$y = -3x^4 + 6x^2, (-\sqrt{2}; \sqrt{2})$		

Задание 4. Вычислите неопределенный интеграл.

№ варианта	Задание	№ варианта	Задание	№ варианта	Задание
1.	$\int \frac{\cos x dx}{4+3\sin x}$	10.	$\int \frac{x\sqrt{x+x}}{x^2} dx$	18.	$\int (\frac{4}{3}x^3 - \frac{3}{4}x^2 + 5) dx$
2.	$\int \frac{3x^2}{1+x^3} dx$	11.	$\int \frac{x\sqrt{x-x}}{x^2} dx$	19.	$\int \frac{\sin x dx}{\cos^3 x}$
3.	$\int \frac{e^x dx}{2+5e^x}$	12.	$\int \cos x e^{2\sin x} dx$	20.	$\int \frac{2+x}{x\sqrt{x}} dx$
4.	$\int (4x^2 - \frac{2}{\sqrt{x}} + \cos x) dx$	13.	$\int \frac{3x dx}{\sqrt{2-5x^2}}$	21.	$\int e^{\sin x} \cos x dx$
5.	$\int \frac{x dx}{(x^2+5)^4}$	14.	$\int \frac{3+x}{\sqrt[4]{x}} dx$	22.	$\int \frac{\cos x dx}{\sin^3 x}$
6.	$\int \frac{dx}{\sqrt[3]{(5-x)^2}}$	15.	$\int \cos^4 x \sin x dx$	23.	$\int \frac{\sin x dx}{\sqrt{1+2\cos x}}$
7.	$\int \frac{32^x - 2^x}{4^x} dx$	16.	$\int \frac{x+1}{\sqrt[3]{x}} dx$	24.	$\int \frac{dx}{\sqrt[5]{x}}$
8.	$\int \frac{e^{2x} + 2e^x \sin x}{e^x} dx$	17.	$\int x^4 (2 - 3x^5)^6 dx$	25.	$\int (2x + \sqrt{x})^2 dx$
9.	$\int \frac{dx}{\sqrt[3]{(3+2x)^2}}$				

Задание 5. Найдите решение дифференциальных уравнений.

№ варианта	Задание	№ варианта	Задание	№ варианта	Задание
1.	$y' = x^2$	10.	$(x^2 - 9)y' = 6$	18.	$\frac{dy}{dx} = \frac{x^2 - 3xy - y^2}{y^2 - 3xy - x^2}$
2.	$\cos y \cdot y' = 1 + x^2$	11.	$y'' - 2y' + 5y = 0$	19.	$y'' - 9y = 0$
3.	$y'' + 3y' - 4y = 0$	12.	$y' = 3x^2 + 4x - 1$	20.	$(y + 2)dx = (2x + y - 4)dx$
4.	$xy' = 2\sqrt{3x^2 + y^2} + y$	13.	$y' = e^x$	21.	$y' = 6x^2 - 8x + 1$
5.	$y'' - 4y' + 4y = 0$	14.	$y' = \cos x - \sin x$	22.	$y' = \frac{2 + \frac{y}{x}}{1 - k \frac{y}{x}}$
6.	$y' = \frac{1}{\cos^2 x}$	15.	$\sin^2 x \cdot y' = \cos x$	23.	$y' + 2xy = 2x$
7.	$y'' + 3y' + 2y = 0$	16.	$y'' + 3y' + 2y = 0$	24.	$y = 2 + 2x - 3x^2$
8.	$(x^2 - 16)y' = 8$	17.	$y'' + y' = 0$	25.	$y' = -\frac{y}{x}$
9.	$y' = \frac{1}{\sin^2 x \cos^2 x}$				

Задание 6.

В урне лежат m белых и n черных шаров. Из урны по одному без возвращения вытаскивают наугад два шара. Какова вероятность того, что оба вытасканных шара окажутся белыми?

№ варианта	Задание	№ варианта	Задание	№ варианта	Задание
1.	$m=3;n=6$	10.	$m=8;n=2$	18.	$m=4; n=7$
2.	$m=2;n=5$	11.	$m=7;n=3$	19.	$m=5;n=6$
3.	$m=4;n=7$	12.	$m=6; n=3$	20.	$m=6; n=5$
4.	$m=2;n=8$	13.	$m=7; n=2$	21.	$m=7; n=4$
5.	$m=3;n=7$	14.	$m=8; n=3$	22.	$m=3; n=7$
6.	$m=9;n=4$	15.	$m=9; n=4$	23.	$m=2; n=8$
7.	$m=5;n=2$	16.	$m=10; n=5$	24.	$m=3; n=9$
8.	$m=7;n=4$	17.	$m=4; n=3$	25.	$m=6;n=3$
9.	$m=5;n=2$				

Критерии оценки:

3 балла – работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок, возможна одна неточность / описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала.

2 балла – допущены одна или две ошибки в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме;

1 балл – допущены три или четыре ошибки в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, но студент владеет минимальными умениями по проверяемой теме;

0 баллов – допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	Менее 15,3 баллов	15,3-21,3 баллов	21,3-25,7 баллов	25,8-30 баллов
Критерий оценки	0 баллов	1 балл	2 балла	3 балла
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Тестовые задания

- 1) Какова размерность матрицы $A = \begin{pmatrix} -6 & 7 & 2 \\ 4 & -7 & 0 \end{pmatrix}$?
- 2×3
 - 3×2
 - 6
 - 5
- 2) Какова размерность матрицы $B = \begin{pmatrix} 9 & 4 \\ -7 & 1 \\ 0 & -6 \end{pmatrix}$?
- 2×3
 - 3×2
 - 6
 - 5
- 3) Назовите элемент матрицы $B = \begin{pmatrix} 9 & -8 & -1 \\ 5 & 7 & 4 \\ 3 & 0 & 10 \end{pmatrix}$, расположенный в третьей строке на главной диагонали
- 3
 - 0
 - 10
 - 9
 - 5
- 4) Назовите элемент матрицы $A = \begin{pmatrix} -7 & 8 & 0 \\ 15 & 5 & -4 \\ 3 & 2 & 1 \end{pmatrix}$, расположенный в первой строке на побочной диагонали
- 7
 - 8
 - 0
 - 15
 - 3
- 5) Какая из данных матриц является диагональной?
- $A = \begin{pmatrix} 0 & 0 & 3 \\ 0 & 7 & 0 \\ 4 & 0 & 0 \end{pmatrix}$
 - $B = \begin{pmatrix} 3 & 0 & 0 \\ 0 & 7 & 0 \\ 0 & 0 & 4 \end{pmatrix}$
 - $C = \begin{pmatrix} 3 & 0 \\ 0 & 7 \\ 4 & 0 \end{pmatrix}$
 - $D = \begin{pmatrix} 0 & 3 \\ 7 & 0 \\ 0 & 4 \end{pmatrix}$
 - Ни одна из представленных матриц не является диагональной
- 6) Какая из данных матриц является единичной?
- $A = \begin{pmatrix} 1 & 0 & 0 \\ 0 & 1 & 0 \\ 0 & 0 & 1 \end{pmatrix}$
 - $B = \begin{pmatrix} 0 & 0 & 1 \\ 0 & 1 & 0 \\ 1 & 0 & 0 \end{pmatrix}$

c. $C = \begin{pmatrix} 1 & 1 & 1 \\ 1 & 1 & 1 \\ 1 & 1 & 1 \end{pmatrix}$

d. $D = (1)$

e. Ни одна из представленных матриц не является единичной

7) Какие матрицы можно сложить, если $A = \begin{pmatrix} 1 \\ -6 \\ 7 \end{pmatrix}$, $B = \begin{pmatrix} 4 & 8 & -7 \\ 0 & 0 & 4 \end{pmatrix}$, $C = \begin{pmatrix} 3 & -4 \\ 1 & 3 \end{pmatrix}$, $D = (9 \quad -7 \quad 4)$, $F =$

$\begin{pmatrix} 6 & 2 \\ -8 & 0 \\ 4 & 3 \end{pmatrix}$, $G = \begin{pmatrix} 9 & 0 \\ 3 & -1 \end{pmatrix}$?

a. Все

b. Только A и D

c. Только B и F

d. Только C и G

e. Никакие из матриц складывать нельзя

8) Какие матрицы можно умножить, если $A = \begin{pmatrix} 1 \\ -6 \\ 7 \end{pmatrix}$, $B = \begin{pmatrix} 4 & 8 & -7 \\ 0 & 0 & 4 \end{pmatrix}$, $D = (9 \quad -7 \quad 4)$, $F = \begin{pmatrix} 6 & 2 \\ -8 & 0 \\ 4 & 3 \end{pmatrix}$?

a. Все

b. Только A и D

c. Только A и F

d. Только B и F

e. F и B, D и F

f. Никакие из матриц умножать нельзя

9) Вычислите определитель $\begin{vmatrix} 3 & 2 \\ -1 & 4 \end{vmatrix}$.

a. -24

b. 8

c. 10

d. 14

e. Среди представленных ответов нет верного

10) Вычислите определитель $\begin{vmatrix} -7 & 1 \\ -4 & -3 \end{vmatrix}$

a. 17

b. 84

c. 25

d. -13

e. Среди представленных ответов нет верного

11) Вычислите определитель $\begin{vmatrix} 3 & 3 & 1 \\ 0 & 2 & 2 \\ 1 & -1 & -5 \end{vmatrix}$.

a. -28

b. -20

c. 216

d. 5

e. Среди представленных ответов нет верного

12) Вычислите определитель $\begin{vmatrix} -2 & 0 & -1 \\ 3 & 2 & 3 \\ 1 & 1 & 5 \end{vmatrix}$.

a. -15

b. -31

c. 180

- d. 12
e. Среди представленных ответов нет верного
- 13) Элементарным преобразованием над матрицами не является
- Транспонирование матриц
 - Перестановка двух строк местами
 - Перестановка двух столбцов местами
 - Умножение строки на ненулевое число
- 14) Элементарным преобразованием над матрицами не является
- Перестановка двух строк местами
 - Перестановка двух столбцов местами
 - Умножение строки на нулевое число
 - Прибавление ко всем элементам строки соответствующих элементов другой строки, умноженной на одно и то же число
- 15) В каком методе решения систем линейных уравнений используются элементарные преобразования над матрицами?
- Метод Крамера
 - Метод Гаусса
 - Метод подстановки
 - С помощью обратной матрицы
- 16) В каком методе решения систем линейных уравнений находятся алгебраические дополнения элементов?
- Метод Крамера
 - Метод Гаусса
 - Метод подстановки
 - С помощью обратной матрицы

Ответы.

1) a; 2) b; 3) c; 4) c; 5) b; 6) a; 7) d; 8) e; 9) d; 10) c; 11) b; 12) a; 13) a; 14) c; 15) b; 16) d.

Критерии оценки:

2 балла от 86% до 100%

1,5 балла от 71% до 85%

1 балл от 51% до 70%

0 баллов менее 50%

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	Менее 2 баллов	2 балла	3 балла	4 балла
Критерий оценки	0 баллов	1 балл	1,5 балла	2 балла
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Выполнение заданий

Модульная единица 3. «Математическое моделирование»

Задание 1. Для размещения склада требуется огородить участок прямоугольной формы наибольшей площади имеющейся для этого сеткой длиной 80 м. Найдите длину и ширину участка.

Задание 2. Составить математическую модель транспортной задачи, исходные данные которой приведены в таблице

$a_i \setminus b_i$	20	30	40
40	3	5	7
50	4	6	10

Задание 3. На базах имеется запас сырья необходимого для производства четырех предприятий. На первой базе — 60 т., на второй — 90 т., на третьей — 140 т. Первому предприятию для производства требуется 40 т. сырья, второму — 30 т., третьему — 100 т., четвертому — 120 т. Найти оптимальный план задачи методом северо-западного угла, зная, что стоимость перевозок с первой базы на первое предприятие равна 4 ед., на второе — 2 ед., на третье — 3 ед., на четвертое — 4 ед., со второй базы на первое предприятие равна 2 ед., на второе — 4 ед., на третье — 3 ед., на четвертое — 5 ед., с третьей базы на первое предприятие равна 6 ед., на второе — 5 ед., на третье — 4 ед., на четвертое — 6 ед.

Задание 4. Какое количество касс в супермаркете необходимо и достаточно, чтобы посетители обслуживались без очереди?

Задание 5. Требуется найти высоту h_0 и радиус r_0 жестяного бака объема $V = 30 \text{ м}^3$, имеющего форму закрытого кругового цилиндра, при которых площадь его поверхности S минимальна (в этом случае на его изготовление пойдет наименьшее количество жести).

Модульная единица 5. «Приложения производной к исследованию функций»

Задание 1. Исследуйте функцию и постройте ее график.

$$y = 3x^5 - 5x^3$$

Задание 2. Найдите наибольшее и наименьшее значение функции на отрезке (или интервале).

$$y = x^3 + x^2, [-1; 2]$$

Задание 3. Найдите экстремум функции двух переменных

$$z = \sqrt{x^4 y} - x - 2y$$

Модульная единица 7. «Дифференциальные уравнения»

Задание 1. Найдите решение дифференциального уравнения

а) $yx^2 dy - \ln x dx = 0$

б) $y' = \frac{x+y}{x+1} + \left(\frac{y-1}{x+1}\right)^2$

в) $(y^3 - xy)y' = 1$

г) $yy'' - y'(1 + y') = 0$

д) $y'' + 2y' - 3y = xe^{2x}$

Модульная единица 9. «Элементы теории вероятностей и математической статистики»

Задание 1. На пути движения автомашины 4 светофора, каждый из которых запрещает движение автомашины с вероятностью 0,5. Найдите ряд распределения числа светофоров, пройденных машиной до первой остановки.

Задание 2. Дискретная случайная величина X задана законом распределения. Вычислите математическое ожидание, дисперсию и среднеквадратическое отклонение этой величины.

X	2	4	5	6
$p(X)$	0,3	0,1	0,2	0,4

Критерии оценки:

2 балла – работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок, возможна одна неточность / описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала.

1,5 балла – допущены одна или две ошибки в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме;

1 балл – допущены три или четыре ошибки в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, но студент владеет минимальными умениями по проверяемой теме;

0 баллов – допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	Менее 10 баллов	10-13 балла	14-17 баллов	18-20 баллов
Критерий оценки	0 баллов	1 балл	1,5 балла	2 балла
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

Проверочная работа

Модульная единица 4. «Элементы теории пределов»

Вычислите предел функции.

№ варианта	Задания	№ варианта	Задания
1.	1. $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-4}{x-2}$ 2. $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{6x^4-2x^3-1}{x^4-2}$	5.	1. $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-9}{x^2-2x-3}$ 2. $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{x^3-2x+1}{x^2+1}$
2.	1. $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-4}{x^2+x-6}$ 2. $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{5x^5+3x^4+x^2}{x^4+x^3}$	6.	1. $\lim_{x \rightarrow \infty} \frac{3x^5-2x^2+1}{x^5+x^2-3}$ 2. $\lim_{x \rightarrow 6} \frac{x^2-36}{x-6}$
3.	1. $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x-2}{x^2-3x+2}$ 2. $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin \frac{x}{5}}{x} = 4$	7.	1. $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-4x+1}{2x+1}$ 2. $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{\sqrt{x+49}-7}$
4.	1. $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{\sqrt{x+1}-1}$ 2. $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{\sin 8x}{x}$	8.	1. $\lim_{x \rightarrow 2} \frac{x^2-5x+6}{x^2-12x+20}$ 2. $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x}{10-\sqrt{x+100}}$

Модульная единица 6. «Неопределенный и определенный интегралы»

Вычислить неопределенный интеграл.

№ варианта	Задания	№ варианта	Задания
1.	1. $\int \frac{\cos x dx}{4+3\sin x}$ 2. $\int \frac{3x^2}{1+x^3} dx$	5.	1. $\int \frac{dx}{\sqrt[3]{(3+2x)^2}}$ 2. $\int \frac{x\sqrt{x+x}}{x^2} dx$
2.	1. $\int \frac{e^x dx}{2+5e^x}$ 2. $\int (4x^2 - \frac{2}{\sqrt{x}} + \cos x) dx$	6.	1. $\int \frac{x\sqrt{x-x}}{x^2} dx$ 2. $\int \cos x e^{2\sin x} dx$
3.	1. $\int \frac{xdx}{(x^2+5)^4}$ 2. $\int \frac{e^{2x}+2e^x \sin x}{e^x} dx$	7.	1. $\int \frac{\sin x dx}{\sqrt{1+2\cos x}}$ 2. $\int (2x + \sqrt{x})^2 dx$
4.	1. $\int \frac{dx}{\sqrt[3]{(5-x)^2}}$ 2. $\int \frac{32^x-2^x}{4^x} dx$	8.	1. $\int \sqrt[3]{x^3-8} x^2 dx$ 2. $\int \frac{3x^4-5\sqrt{x}\sin x}{\sqrt{x}} dx$

Модульная единица 8. «Ряды»

Исследовать ряд на сходимость.

№ варианта	Задания	№ варианта	Задания
1.	1. $\sum_{n=1}^{\infty} \frac{n^2+n+1}{4^n}$	5.	1. $\sum_{n=1}^{\infty} \left(\frac{7n+1}{6n+5}\right)^{3n+2}$
2.	1. $\sum_{n=1}^{\infty} \frac{n^4-n^2+3}{4^n(n+1)}$	6.	1. $\sum_{n=1}^{\infty} \left(\frac{n+1}{3n+2}\right)^n$
3.	1. $\sum_{n=1}^{\infty} \frac{2^{n+1}}{\sqrt{3n+5}}$	7.	1. $\sum_{n=1}^{\infty} \left(\frac{5n+4}{2n-1}\right)^{n^2}$
4.	1. $\sum_{n=1}^{\infty} \frac{2^n}{1 \cdot 3 \cdot 5 \cdot \dots \cdot (2n-1)}$	8.	1. $\sum_{n=1}^{\infty} \left(\frac{5n-1}{6n+7}\right)^{(n+1)^2}$

Критерии оценки:

3 балла – работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок, возможна одна неточность / описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала.

2 балла – допущены одна или две ошибки в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме;

1 балл – допущены три или четыре ошибки в выкладках, рисунках, чертежах или графиках, но студент владеет минимальными умениями по проверяемой теме;

0 баллов – допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Взаимосвязь балльно-рейтинговой системы и оценки сформированности компетенций

Балльно-рейтинговая система	Менее 1 балла	2 балла	3 балла	4 балла
Критерий оценки	0 баллов	1 балл	2 балла	3 балла
Оценка сформированности компетенций	Не сформирована	Начальный уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устных и письменных опросов, тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий (из рабочей программы), а также во время проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. Промежуточная аттестация проходит в форме зачета. Способ проведения – написание контрольной работы. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации (очная, заочная)

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Посещение лекционных занятий	9 баллов	За каждое посещенное лекционное занятие-1 балл Всего 9 занятий.
Выполнение практических работ	Мах-45 балла	За выполнение одного практического занятия 5 баллов (всего 9 практических работ)
Выполнение проверочных работ	Мах-12 баллов	За выполнение одной проверочной работы 4 баллов (всего 3 проверочные работы)
Тестирование	4 баллов	Тестирование по МЕ 2 «Линейная алгебра»
Промежуточная аттестация (зачет): Задание 1 – 5 баллов Задание 2 – 5 баллов Задание 3 – 5 баллов Задание 4 – 5 баллов Задание 5 – 5 баллов Задание 6 – 5 баллов	30 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине. Успеваемость студента по дисциплине «Высшая математика» определяется с помощью рейтинга:

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Министерство образования и науки Нижегородской области
**Государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования**
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
 Ильичева Елена Владимировна

**Естественно-научные основы сервисной
 деятельности**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**
 Учебный план 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
 Направление 43.03.01 Сервис
 Профиль **социально-культурный сервис**
 Форма обучения **заочная**
 Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**
 Виды контроля на курсах: зачеты 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	10	10	10	10
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	98	98	98	98
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

доцент, кандидат педагогических наук, доцент, Ильичева Елена Владимировна

Рецензент(ы):

кандидат технических наук, доцент, Ильичев Валерий Вячеславович

Рабочая программа дисциплины

Естественно-научные основы сервисной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов способности анализировать и идентифицировать опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности Задачи дисциплины (модуля): повышение общего культурного и образовательного уровня бакалавров соответствующего направления и профиля; дать представление об иерархической сложности мира; знакомство с наиболее общими законами, концепциями, адекватно описывающими природные явления внутри каждого иерархического уровня

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Безопасность жизнедеятельности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Технология обслуживания потребителей организаций питания
2.2.2	Технология обслуживания потребителей в гостиничном комплексе

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
УК-8.: Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций						
УК-8..1: Анализирует и идентифицирует опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности						
УК-8..2: Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций.						
УК-8..3: Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.						
УК-8..4: Готов к выполнению воинского долга и обязанности по защите своей Родины в соответствии с законодательством Российской Федерации						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: -основные естественнонаучные явления и их наиболее важные практические применения в сфере сервиса; -опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности						
Уметь: Анализировать и идентифицировать опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности						
Владеть: владеть целостной системой научных знаний об окружающем мире для создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Раздел 1. Физические факторы среды					
1.1	Современная картина физических знаний /Тема/	3	0			
1.2	Современная картина физических знаний /Лек/	3	4	УК-8..1	Л1.2Л2.2	вопросы к зачету
1.3	Строение солнечной системы /Ср/	3	4	УК-8..1	Л1.2Л2.2	вопросы к зачету, тест
1.4	Физические факторы среды в рамках сервисной деятельности /Тема/	3	0			
1.5	Физические факторы среды в рамках сервисной деятельности /Лек/	3	2	УК-8..2	Л1.4Л2.2	вопросы к зачету, тест
1.6	Подготовка ответов на вопросы для зачета № 1-13 /Ср/	3	42	УК-8..2	Л1.4Л2.2	вопросы к зачету, тест
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 2. Раздел 2.Химические факторы среды					
2.1	Современная картина химических знаний /Тема/	3	0			
2.2	Современная картина химических знаний /Лек/	3	2	УК-8..1	Л1.1 Л1.3Л2.1Л 3.1	вопросы к зачету
2.3	Строение атома /Ср/	3	4	УК-8..1	Л1.3Л2.1	вопросы к зачету
2.4	Химические факторы среды в рамках сервисной деятельности /Тема/	3	0			
2.5	Химические факторы среды в рамках сервисной деятельности /Лек/	3	2	УК-8..1 УК-8..2 УК-8..3 УК-8..4	Л1.1	вопросы к зачету, тест
2.6	Подготовка ответов на вопросы для зачета № 14-25 /Ср/	3	48	УК-8..1	Л1.1	вопросы к зачету, тест

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Березин Г. И., Адамович Т. А., Огородникова С. Ю., Албегова А. В.	Основы химии окружающей среды: учебное пособие	Киров: ВятГУ, 2018
Л1.2		Физические основы механики. Молекулярная физика и термодинамика	Челябинск: ЮУрГАУ, 2005
Л1.3	Дейнека Л. А., Дейнека В. И., Варушкина С. М., Блинова И. П., Саласина Я. Ю., Олейниц Е. Ю.	Основы химии: учебное пособие	Белгород: НИУ БелГУ, 2021
Л1.4	Бузунова М. Ю., Боннет В. В.	Физика: учеб. пособие для абитуриентов и студентов очн., заочн. и дистанц. обучения	Иркутск: Иркутский ГАУ, 2019

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Луканина, Т. Л., Михайлова, И. С., Ардашева, Л. П., Вахрушев, А. Ю.	Химия. (Основы химии для самостоятельного изучения): учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020
Л2.2	Гнатюк В. С., Морозов Н. Н., Никонов О. А.	Физика и естествознание. Конспект лекций	Мурманск: МГТУ, 2019

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Мирошникова С. С.	Основы химии: рабочая тетрадь	Волгоград: ВГАФК, 2020

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1 Информационно-правовой портал «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8 шт.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующей компетенции:

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Задание для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачет)

1. Охарактеризуйте значение физических знаний для специалиста в сфере гостеприимства.
2. Охарактеризуйте значение физических знаний для специалиста в экскурсионной деятельности.
3. Охарактеризуйте особенности путешествий в горах с точки зрения физики.
4. Расскажите, как солнечная активность, магнитные бури влияют на Землю.
5. Охарактеризуйте принципы работы холодильника и правила обращения с ним.
6. Расскажите о солнечных и лунных затмениях.
7. Охарактеризуйте глаз как оптическую систему.
8. Расскажите об ультрафиолетовом излучении и действии его на живые системы.
9. Расскажите об инфракрасном излучении и действии его на живые системы.
10. Расскажите о рентгеновских лучах и действии их на живые системы.
11. Охарактеризуйте шкалу электромагнитных излучений.
12. Расскажите, как можно ориентироваться по звездам?
13. Охарактеризуйте принципы работы микроволновой печи и правила обращения с ней.
14. Какие правила обращения с моющими веществами вам известны?
15. Какие бывают волокна и как правильно с ними обращаться?
16. Какие бывают полимеры и как правильно с ними обращаться?
17. Что представляют собой масляные краски, на чем основано их применение и как правильно с ними обращаться?
18. На каких химических знаниях основывается правильное питание?
19. Охарактеризуйте вещество пищевая сода. Где мы встречаемся с ним, как его используют?
20. Где мы встречаемся с угарным газом и каково его воздействие на организм?
21. Где мы встречаемся с углекислым газом и каково его воздействие на живые системы?
22. Охарактеризуйте вещество озон. Где мы встречаемся с ним, как его используют?
23. На каких химических явлениях основано применение перекиси водорода? Как правильно применять это лекарственное средство?
24. Охарактеризуйте явление коррозии металлов. Как его можно замедлить и ускорить?
25. Объясните, какие вещества могут являться удобрениями. Как ими правильно пользоваться?

Ответ на зачете как оценка сформированности компетенций:

Балльно-рейтинговая система	до 15 баллов	16-20 баллов	21-24 балла	25-30 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 5 баллов	5-6,9 балла	7,0-8,9 балла	9-10 баллов
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Критерии оценки ответа на зачете:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач

Комплект тестовых заданий

- Вам нужно очень быстро сварить картошку. Как вы ускорите этот процесс?
 - добавлю в воду сахар;
 - положу в воду кусочек сливочного масла;
 - прибавлю огонь.
- Автобус, движущийся по шоссе с юга на север, круто повернул на восток. В каком направлении будут вигаться пассажиры некоторое время?
- Какое явление происходит в термосе с горячим чаем?
 - уменьшение теплообмена воды с окружающим воздухом?
 - увеличение теплообмена воды с окружающим воздухом?
 - Сохранение теплообмена воды с окружающим воздухом?
- Какие изменения произойдут с температурой кипения воды на вершине горы?
- Укажите правильную последовательность в структурной иерархии объектов химии (от большего к меньшему):
 - Вещества.
 - Ядра атомов.
 - Электроны.
 - Атомы.
 - Молекулы.
- Что может стать причиной отравления человека в квартире?
 - жирная пища
 - бытовой газ
 - лекарства при неумеренном употреблении
 - разбитый градусник
 - все ответы верные
- Вам нужно быстро охладить воду. Как поступите?
 - оберну бутылку влажными салфетками и положу в морозилку;
 - заверну бутылку в целлофан и положу в морозилку.
- Стиральные порошки с биодобавками следует использовать при температуре:
 - 40-50°·C;
 - 90-100°·C;
 - 150-200°·C
- В какой области комнаты концентрируется более тёплый воздух?
- Наружные части многих устройств часто покрывают краской определённого цвета, чтобы избежать перегрева от Солнца. Какой это цвет?
 - Черный
 - Красный
 - Хаки
 - Серебристый

Ответы:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
б	на север	а	понижится	адгв	д	а	а	верхней	г

Критерии оценки теста: за каждый правильный ответ в заданиях начисляется по 1 баллу. Итого 10 баллов.

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Продвинутый	9-10 баллов	81–100
Базовый	7,5-8,5 баллов	71–80
Начальный	5,5-7 баллов	51–70
Не сформирована	5 баллов и менее	менее 51

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в виде зачета.

Способ проведения – ответы на вопросы.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Выполнение всех заданий на практических занятиях	23 баллов	8 б. * 2 занятия 7б. – занятие № 1
Выполнение всех заданий для самостоятельной работы	21 баллов	7 б. * 3 задания = 21
Тест	10 баллов	
Посещение всех занятий (включая лекции)	14 баллов	2 б. * 7 занятий = 14
Промежуточная аттестация зачет:	30 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	
В течение семестра студентам дается возможность получить дополнительные баллы за участие		
• в мероприятиях кафедры	5	
• в конференции	5	
• в олимпиадах	5	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Рабочая программа государственной итоговой аттестации (ГИА)

Министерство образования и науки Нижегородской области

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО****НГИЭУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Елена Владимировна**Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной
квалификационной работы рабочая программа
дисциплины (модуля)**Закреплена за кафедрой Учебный план **Сервис**Направление 43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
43.03.01 СервисПрофиль **социально-культурный сервис**Форма обучения **заочная**Общая трудоемкость **9 ЗЕТ**

Виды контроля на курсах:

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Сам. работа	324	324	324	324
Итого	324	324	324	324

Программу составил(и):

доцент, кандидат педагогических наук, доцент, Ильичева Елена Владимировна

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, зам. директора института транспорта, сервиса и туризма ГБОУ ВО НГИЭУ по учебной и научной работе, Смирнов Николай Александрович

Рабочая программа дисциплины

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	<p>Цель освоения дисциплины: определение соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы, соответствующей требованиям ФГОС высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис</p> <p>Задачи дисциплины (модуля): систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) и применение этих знаний при решении конкретных практических задач; развитие навыков ведения самостоятельной работы, овладение методикой исследования при решении разрабатываемых в ВКР проблем и вопросов в соответствии с требованиями ФГОС высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1. .1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие	
ОПК-1.: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	
ОПК-1.1: Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	
УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1. .2: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи	
ОПК-1.: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	
ОПК-1.2: Осуществляет поиск, внедряет и использует технологические новации и современные програм-мные продукты в профессиональной сервисной деятельности	
УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1. .3: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки	
УК-2.: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
УК-2..1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы решения и оценивает их с точки зрения соответствия цели проекта	
ОПК-2.: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2..1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	
УК-2.: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
УК-2..2: Планирует и реализует задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм	
ОПК-2.: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2..2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	
УК-2.: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
УК-2..3: Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	
ОПК-2.: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2..3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	
УК-3.: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	

УК-3..1: Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
ОПК-3.: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3..1: Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-3..2: Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
УК-3.: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3..2: Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, с учетом этого строит продуктивное взаимодействие
УК-3..3: осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; соблюдает нормы и установленные Правила командной работы; несет личную ответственность за результат
ОПК-3.: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3..3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
УК-4.: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4..1: Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;
ОПК-4.: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4..1: Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
УК-4.: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4..2: Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем
ОПК-4.: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4..2: Использует основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.
ОПК-4..3: Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
УК-4.: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4..3: Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный
УК-5.: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-5..1: Интерпретирует происходящие социальные явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах.
ОПК-5.: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-5..1: Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.
УК-5.: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-5..2: Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий
ОПК-5.: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-5..2: Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
УК-6.: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6..1: Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.
ОПК-6.: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6..1: Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.
ОПК-6..2: Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.
УК-6.: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6..2: Выстраивает и реализовывает траекторию собственного профессионального роста
ОПК-6.: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-6..3: Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.
ОПК-6..4: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
УК-7.: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-7..1: Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности
ОПК-7.: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-7..1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.
УК-7.: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-7..2: Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности
ОПК-7.: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-7..2: Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
УК-7.: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-7..3: Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности
УК-8.: Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
УК-8..1: Анализирует и идентифицирует опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности
УК-8..2: Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятиях по предотвращению чрезвычайных ситуаций.
УК-8..3: Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.
УК-8..4: Готов к выполнению воинского долга и обязанности по защите своей Родины в соответствии с законодательством Российской Федерации
ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-8.1: Понимает принципы работы современных информационных технологий.
ОПК-8.2: Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности.
УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-9.1: Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.
УК-9.2: Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
УК-10.1: Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией, проявлениям экстремизма, терроризма, в различных областях жизнедеятельности.
УК-10.2: Организует мероприятия, обеспечивающие формирование нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению в обществе.
УК-10.3: Соблюдает правила общественного и профессионального взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению.
ПК-1 : Способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания

ПК-1 .1: Планирует процессы обслуживания гостей организаций питания.
ПК-1 .2: Организует и координирует процессы обслуживания гостей организаций питания.
ПК-1 .3: Контролирует и оценивает результаты процессов обслуживания гостей организаций питания.
ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-2.1: Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-2.2: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПК-2.3: Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-3: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-3.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.
ПК-3.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений
ПК-3.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги
ПК-4.1: Разработка экскурсий
ПК-4.2: Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа
ПК-5: Способен организовывать досуг туристов
ПК-5.1: Разработка туристских досуговых программ
ПК-5.2: Реализация туристских досуговых программ
ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности
ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.
ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.
ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен
<p>Знать: Знать: -методы поиска, сбора и обработки информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> -этапы разработки проектной идеи, -виды ресурсов и ограничений, - действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность, - способы представления результатов , -принципы командной работы, -стили общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства, -особенности стилистики официальных и неофициальных писем на русском и иностранном языке, -историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, -приемы планирования и контроля гигиены умственного труда; достижения науки (физиологии, психологии, педагогики и др.), направленные на профессионально-личностное развитие, саморазвитие и самообразование будущего специалиста; - принципы научной организованности, системности, научности, экономичности, гуманизации учебного труда; -требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста, -основы здоровьесберегающих технологий, физиологические особенности организма, -способы восстановления должного уровня физической подготовленности для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности, -критерии, характеризующие должный уровень физической подготовленности; - виды физических упражнений; научно-практические основы физической культуры и здорового образа и стиля жизни, -основные естественнонаучные явления и их наиболее важные проявления в сфере сервиса, -опасные и вредные факторы влияния элементов среды в рамках осуществляемой деятельности, -нормы и правила техники безопасности; -причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, -правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере профессиональной деятельности, -базовые принципы функционирования российской экономики, -методы личного экономического и финансового планирования, -правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней, -основные виды технологических новаций и информационного обеспечения в сфере сервиса, -основные программные продукты для сферы сервиса,

-теоретические основы управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса,
-основные составляющие процесса оказания услуг,
-основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000,
-основные методы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов,
-способы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет,
-основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности,
-приемы поиска необходимой нормативно-правовой документации в сфере сервиса,
-нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности,
-законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг,
-нормы и правила охраны труда и техники безопасности, требования безопасного обслуживания клиентов,
-принципы работы современных информационных технологий,
-современные технологии обслуживания в организациях питания,
-теории межличностного и делового общения, правила проведения переговоров, публичных выступлений, регулирования конфликтных ситуаций,
-основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения,
-теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала,
-специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.
-основы финансового, бухгалтерского и статистического учета,
-методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур,
- способы оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса,
-клиенториентированные технологии в сервисной деятельности;
-принципы организации и методики проведения экскурсий,
-основы психологии,
-основы социально-культурной анимации и рекреации;
-инновационные технологии организации социокультурной деятельности;
организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания,
Уметь: -находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи,
-планировать и реализовывать задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм,
-анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, с учетом этого строит продуктивное взаимодействие ,
-вести деловую переписку на русском и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем,
-объяснять происходящие явления в обществе в социально-историческом, этическом и философском контекстах,
-на научной основе организовывать свой труд, управлять своим временем;
-планировать свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности,
-выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций,
-контролировать собственные экономические и финансовые риски,
-формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению,
-определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса,
-использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса,
-проектировать систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе,
-использовать основные методы продажи услуг, в том числе он-лайн,
-экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности,
-применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности,
-соблюдать требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ,
-использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности,
-координировать производственные и социальные процессы обслуживания потребителей организации питания в соответствии с целями ее развития,
-взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами,
-определять направления совершенствования системы клиентских отношений,
- разрабатывать экскурсионные маршруты и программы,
-разрабатывать туристские досуговые программы,
-использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.

Владеть : -основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией,

-представлять результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования,
 -осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат,
 -вести деловую переписку на иностранном языке и русском языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий;
 -выполнять для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный,
 -анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры, владения методами и средствами познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, владения целостной системой научных знаний о способах восстановления должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности,
 -владения целостной системой научных знаний об окружающем мире для создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций,
 -навыками оценки риска в социально-экономических системах,
 -соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции,
 -владения целостной системой научных знаний о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, анализа методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса,
 - оказания услуг в соответствии с заявленным качеством,
 -владения основами научных знаний о способах продвижения услуг ,
 - системного анализа в ходе осуществления профессиональной деятельности, критического анализа своей профессиональной деятельности с точки зрения соответствия нормативно-правовой документации,
 -владения целостной системой знаний требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ,
 - применения современных информационных технологий в профессиональной деятельности,
 -оценивания результаты процессов обслуживания гостей организаций питания,
 -оценивания эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса,
 -владения теоретическими основами знаний, необходимых для совершенствования системы клиентских отношений,
 - ознакомления туристов (экскурсантов) с объектами показа,
 -владения технологиями проведения анимационных программ, владения основами научных знаний о способах применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг при создании конкурентоспособных услуг.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Подготовка к защите и защита ВКР					
1.1	Подготовка к защите и защита ВКР /Тема/	5	0			

1.2	Подготовка к защите и защита ВКР /Ср/	5	324	УК-1..1 УК-1..2 УК-1..3 ОПК-1..1 ОПК-1..2 УК-2..1 УК-2..2 УК-2..3 ОПК-2..1 ОПК-2..2 ОПК-2..3 УК-3..1 УК-3..2 УК-3..3 ОПК-3..1 ОПК-3..2 ОПК-3..3 УК-4..1 УК-4..2 УК-4..3 ОПК-4..1 ОПК-4..2 ОПК-4..3 УК-5..1 УК-5..2 ОПК-5..1 ОПК-5..2 УК-6..1 УК-6..2 ОПК-6..1 ОПК-6..2 ОПК-6..3 ОПК-6..4 УК-7..1 УК-7..2 УК-7..3 ОПК-7..1 ОПК-7..2 УК-8..1 УК-8..2 УК-8..3 УК-8..4 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ПК-1..1 ПК-1..2 ПК-1..3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	
-----	---------------------------------------	---	-----	---	--	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Молокова, Е. И., Коваленко, Н. П.	Планирование деятельности предприятия: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019
Л1.2	Молокова, Е. И., Коваленко, Н. П.	Планирование деятельности предприятия: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1		Прогнозирование и планирование деятельности предприятия: учебное пособие	Персиановский: Донской ГАУ, 2019
Л2.2		Прогнозирование и планирование деятельности предприятия: учебное пособие	Персиановский: Донской ГАУ, 2019

6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Лазарева М. В., Овчинникова А. Ж., Абрамова В. В., Звезда Л. М., Тарасенко Т. В., Попова Г. А., Тигрова И. В., Филиппова Е. В.	Написание выпускной квалификационной работы: методические рекомендации	Липецк: Липецкий ГПУ, 2022
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	1.	Ростуризм. Официальный сайт	
Э2	2.	Нижегородстат	
Э3	3.	Статистические данные по субъектам РФ	
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	1)	текстовый редактор (Microsoft Word),	
6.3.1.2	2)	графический редактор (Microsoft Power Point),	
6.3.1.3	3)	Веб-браузер (yandex).	
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1		Информационно-правовой портал «Гарант»	
6.3.2.2		Справочная правовая система «Консультант Плюс»	
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			
№ Аудитории	Назначение	Оснащение	
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный	
25	Лекционная аудитория	Оборудование: Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –50), проектор, интерактивная доска SMART, ноутбук, книжный шкаф, стол тумбовый бактерицидный рециркулятор, жалюзи - 8 шт.	
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
Методические указания по оцениванию результатов освоения образовательной программы обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе			

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть

сформированы следующие компетенции:

универсальных компетенций (УК):

УК-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном языке;

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-6 способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов самообразования в течение всей жизни;

УК-7. Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности;

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности;

общепрофессиональных компетенций (ОПК):

ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК-2 способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности;

профессиональных компетенций (ПК)

ПК-1 Способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками

ПК-2 Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-3 способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-4 Способен оказывать экскурсионные услуги

ПК-5 Способен организовывать досуг туристов

ПК-6 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Для оценивания результатов освоения программы бакалавриата используются следующие оценочные средства: подготовка и защита выпускной квалификационной работы.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственной итоговой аттестации.

Оцениваются все компетенции, которые выпускник показал в процессе написания и защиты ВКР и подсчитывается средний балл.

Связь 5-балльной системы с критериями оценивания компетенций

Критерии оценивания компетенций (средний балл)	до 5 баллов	5-6,9 балла	7-8,9 балла	9-10 баллов
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ
5-балльная система	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»

Описание показателей и критериев оценивания компетенций в процессе подготовки и защиты ВКР

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Формы и критерии оценивания компетенций			
		Текущий контроль		Защита ВКР	Портфолио
		Выполнение ВКР	Содержание ВКР		
УК-1	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
	ИД-3	+	+		
УК-2	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
	ИД-3	+	+		
УК-3	ИД-1	+		+	
	ИД-2	+		+	
	ИД-3	+		+	
УК-4	ИД-1		+	+	
	ИД-2		+	+	
	ИД-3		+	+	
УК-5	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
УК-6	ИД-1	+			+
	ИД-2	+			+
УК-7	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
	ИД-3	+	+		
УК-8	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
	ИД-3	+	+		
УК-9	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+			
УК-10	ИД-1	+			
	ИД-2			+	

	ИД-3			+	
ОПК-1	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
ОПК-2	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
	ИД-3	+	+		
ОПК-3	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
	ИД-3	+	+		
ОПК-4	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
	ИД-3	+	+		
ОПК-5	ИД-1		+	+	
	ИД-2		+	+	
ОПК-6	ИД-1	+	+		
	ИД-2	+	+		
	ИД-3	+	+		
	ИД-4	+	+		
ОПК-7	ИД-1		+	+	
	ИД-2		+	+	
ОПК-8	ИД-1	+		+	
	ИД-2	+		+	
ПК-1	ИД-1		+	+	
	ИД-2		+	+	
	ИД-3		+	+	
ПК-2	ИД-1		+	+	
	ИД-2		+	+	
	ИД-3		+	+	
ПК-3	ИД-1		+	+	
	ИД-2		+	+	
	ИД-3		+	+	
ПК-4	ИД-1		+	+	
	ИД-2		+	+	
ПК-5	ИД-1		+	+	
	ИД-2		+	+	
ПК-6	ИД-1	+		+	
	ИД-2	+		+	
	ИД-3		+	+	

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по оцениванию
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

<i>№ n/n</i>	<i>Параметры (показатели качества ВКР)</i>	<i>Основные индикаторы</i>
1	Обоснование актуальности тематики работы (3 балла)	<ul style="list-style-type: none"> • тема отражает актуальную проблему индустрии сервиса; • тема направлена на повышение эффективности профессиональной деятельности бакалавра; • во введении обоснован выбор данной темы.
2	Полнота, корректность и соответствие научного аппарата теме ВКР (4 балла)	<ul style="list-style-type: none"> • выявлены противоречия и сформулирована проблема; • правильно определены объект и предмет исследования; • цель ВКР соответствует проблеме исследования; • сформулированы задачи, позволяющие достичь цель ВКР.
3	Полнота, корректность и соответствие понятийного аппарата теме ВКР (2 балла)	<ul style="list-style-type: none"> • сформирован понятийный аппарат ВКР; • имеется краткий словарь основных терминов (глоссарий).
4	Соответствие содержания работы теме ВКР (4 балла)	<ul style="list-style-type: none"> • соответствует целевой установке и задачам ВКР; • отражает полноту реализации цели ВКР; • отражает готовность к решению задач основных видов профессиональной деятельности, указанных во ФГОС ВО; • комплексность и интегративность работы (применение знаний гуманитарных, социально-экономических, естественнонаучных, математических и профессиональных дисциплин).
5	Отражение степени разработанности проблемы (4 балла)	<ul style="list-style-type: none"> • продемонстрировано умение ретроспективного анализа литературы и источников по проблеме; • степень полноты обзора состояния проблемы; • имеются ссылки на зарубежных авторов или зарубежные «школы», передовой опыт; • продемонстрировано умение критически оценивать концепции различных авторов.
6	Ясность, логичность и научность изложения содержания (3 балла)	<ul style="list-style-type: none"> • теоретическое обоснование выполнено системно и логично; • язык и стиль изложения содержания соответствуют жанру ВКР; • теоретические знания соответствуют требованиям ФГОС ВО.
7	Уровень и корректность использования методов и технологий исследования (проектирования) (2 балла)	<ul style="list-style-type: none"> • умение выбрать и обосновать методы и технологии решения проблемы; • корректность использования методов и технологий исследования.
8	Анализ результатов и выводы (4 балла)	<ul style="list-style-type: none"> • имеются выводы после каждой главы; • заключительные выводы и предложения обоснованы и опираются на содержание работы (или результаты исследования); • прослеживается личностная позиция автора; • в выводах теоретические положения логично связаны с практическими рекомендациями.

9	Практическая значимость результатов (4 балла)	<ul style="list-style-type: none"> • имеются рекомендации по использованию материалов ВКР в практической деятельности; • предложены конкретные технологии в области профессиональной деятельности; • ВКР содержит новые подходы к решению исследуемой проблемы; • имеется акт о внедрении результатов исследования.
1	Оформление работы (5 баллов)	<ul style="list-style-type: none"> • работа имеет четкую структуру; • работа оформлена с применением компьютерных технологий; • формат бумаги – А4 (210 x 297 мм.) • параметры страницы: поля – левое 30 мм., правое – 15 мм., верхнее – 20 мм., нижнее – 20-25 мм. • текст имеет деление на абзацы; • название глав и параграфов соответствует внутреннему содержанию и оглавлению работы; • список источников и литературы оформлен в соответствии с ГОСТ; • ссылки на информационные источники и оформление цитат соответствуют требованиям ГОСТ; • оформление и нумерация таблиц, рисунков и ссылок на них соответствует требованиям ГОСТ; • приложения и ссылки оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ.
	ИТОГО 35 баллов	<p>Перевод баллов в 5-бальную систему: Оценка «5» - 30-35 б. Оценка «4» - 25-29 б. Оценка «3» - 20-24 б. Оценка «2» - менее 20 б.</p>

**Матрица сформированности компетенций
в процессе написания и защиты выпускной квалификационной работы
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), профиль – социально-культурный
сервис**

ФИО студента: _____

Тема выпускной квалификационной работы (ВКР): _____

Критерии	Перечень компетенций*																										
	УК 1	УК 2	УК 3	УК 4	УК 5	УК 6	УК 7	УК 8	УК 9	УК 10	ОП К1	ОП К2	ОП К3	ОП К4	ОП К5	ОП К6	ОП К7	ОП К8	ПК О1	ПК О2	ПК О5	ПК 1	ПК 2	ПК 3	ПК 4		
1. Выполнение ВКР, балл																											
2. Содержание ВКР, балл																											
3. Защита ВКР, балл																											
ответы на задаваемые вопросы:																											
<i>1 вопрос:</i>																											
- балл																											
<i>2 вопрос:</i>																											
- балл																											
<i>3 вопрос:</i>																											
- балл																											
3. Портфолио**																											
Итого:																											
- средний балл (округленно)																											
- уровень**																											

** Уровень: балл до 4 – уровень не сформирован (-); от 5 до 6 – начальный (н); от 7 до 8 – базовый (б); от 9 до 10 – продвинутый.(п)

Рабочие программы практик заочной формы обучения
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
 Заведующий выпускающей кафедрой
 Ильичёва Елена Владимировна

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА **Ознакомительная практика программа**
практики

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Профиль	бакалавр
Форма обучения	заочная
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой
Вид практики	Учебная
Тип практики	Ознакомительная
Форма проведения	дискретно по видам и периодам проведения практик
Объём практики	9
Продолжительность в часах	324

Программу составил(и): *старший преподаватель, Емельянова
Елена Владимировна*

Рецензент(ы):

Директор МБУ ДО ДООЦ "Волжский берег", Назарова Марина Александровна

Программа практики

Ознакомительная практика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514) составлена на основании учебного

плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx

Программа одобрена на заседании кафедры **Сервис**

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

1	Цель практики: Знакомство с различными сферами будущей профессиональной деятельности: анимационным, гостиничным и ресторанным сервисом, что позволит подготовить студентов к более осознанному изучению соответствующих дисциплин на старших курсах, прохождению в дальнейшем производственных практик, написанию курсовых и выпускной квалификационной работ.
---	---

Задачи практики:

- знакомство с основами социально-культурной анимации и рекреации;
- овладение практическими навыками использования различных технологий обслуживания в организациях питания;-
- овладение практическими навыками организации деятельности основных служб гостиничного комплекса; - овладение целостной системой знаний безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок. Часть | Б2.О

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

1	Организация досуга
2	Организация досуга туристов

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:

1	Технология гостиничного сервиса
2	Технология обслуживания потребителей в гостиничном комплексе

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПО

ОПК-7.: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7..1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.

ОПК-7..2: Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

ПК-1 : Способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания

ПК-1 .1: Планирует процессы обслуживания гостей организаций питания.

ПК-1 .2: Организует и координирует процессы обслуживания гостей организаций питания.

ПК-1 .3: Контролирует и оценивает результаты процессов обслуживания гостей организаций питания.

ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.1: Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-2.2: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.

ПК-2.3: Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-5: Способен организовывать досуг туристов

ПК-5.1: Разработка туристских досуговых программ

ПК-5.2: Реализация туристских досуговых программ

В результате освоения практики обучающийся должен:

<p>Знать: 1-требования безопасного обслуживания клиентов, ОТ и ТБ; 2 - современные технологии обслуживания в организациях питания; 3 -основы межличностного и делового общения, конфликтологии; 4 -основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; 5-основы межличностного и делового общения; 6-сценарно-режиссерские основы; 7-основы социально-культурной анимации и рекреации.</p> <p>Уметь: 1-соблюдает требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ; 2- планировать работы официантов/ барменов; 3- осуществлять организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; 4 -пользоваться навыками делового общения; 5 -разрабатывать индивидуальные и групповые досуговые программы для населения и туристов;6 - разрабатывать и реализовать зрелищно-развлекательные программы для населения и туристов.</p> <p>Владеть: 1-целостной системой знаний безопасного обслуживания, ОТ и ТБ;</p>
--

<p>2- навыками обслуживания потребителей организаций питания; 3- навыками деловых и межличностных коммуникаций; 4- игровыми технологиями в сфере досуга.</p>

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Курс	Часов	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы
<i>Модуль 1. Организация досуга туристов.</i>						
1.	Модульная единица 1. Введение в анимационный сервис.					
1.1	Вводный инструктаж.Основные понятия анимации. / Пр	3	1	ОПК-7..1,ОПК-7..2	Л1.2,Л2.1	
1.2	Профессиональные навыки аниматора. Возрастная психология. / Пр	3	1	ПК-5.1	Л1.2,Л2.1	
1.3	Креативное мышление.Создание образов. / Пр	3	1	ОПК-7..1	Л1.2,Л2.1	
1.4	Актерское мастерство.Работа над сценарием. / Пр	3	1	ПК-5.1	Л1.2,Л2.1	
1.5	Конкурсные шоу-программы, театрализованные представления. / Пр	3	1	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	
1.6	Организация спортивной и пляжной анимации. / Пр	3	1	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	
1.7	Особенности детской анимации. Игры с залом. Воздушные шары. / Пр	3	2	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	
1.8	Популярные игры-занятия.Музыкальное оформление программ. / Пр	3	2	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	
1.9	Оформление в отчете титульного листа, содержания практики, введения. / Ср	3	6	ОПК-7..2	Л1.2,Л2.1	
1.10	Описание проделанных работ в отчете. / Ср	3	54	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	
2.	Модульная единица 2. Организация досуга на базе библиотек (музеев).					
2.1	Роль библиотек (музеев) в организации досуга различных категорий клиентов.Организация выставок. / Пр	3	1	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	
2.2	Организация музейных экспозиций.Выполнение работ по теме практик. / Пр	3	1	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	
2.3	Подведение итогов. Зачет с оценкой. (сдача отчета и беседа по содержанию практики) / Пр	3	6	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	

2.4	Описание проделанных работ. / Ср	3	54	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	
2.5	Подготовка презентации и отчета. / Ср	3	42	ПК-5.1,ПК-5.2	Л1.2,Л2.1	
Модуль 2 Гостиничный сервис.						
1.	Модульная единица 3. Введение в гостеприимство.					
1.1	Вводный инструктаж. История развития индустрии гостеприимства.Гостиница как технологическая система. / Пр	3	1	ОПК-7..1,ОПК-7..2	Л1.1,Л2.3	
1.2	Нормы и правила профессионального поведения и общения. / Пр	3	1	ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3	Л1.1,Л2.3	
1.3	Описание проделанных работ в отчете / Ср	3	36	ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3	Л1.1,Л2.3	
2.	Модульная единица 4. Операционные технологии.					
2.1	Бронирование гостиничных услуг. / Пр	3	1	ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3	Л1.1,Л2.3	
2.2	Организация приема, размещения и выписки гостей. / Пр	3	1	ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3	Л1.1,Л2.3	
2.3	Организация обслуживания номерного фонда.Организация предоставления дополнительных услуг. / Пр	3	1	ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3	Л1.1,Л2.3	
2.4	Описание проделанной работ в отчете. / Ср	3	27	ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3	Л1.1,Л2.3	

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

Модуль 3. Ресторанный сервис.						
1.	Модульная единица 5. Основы организации предприятий общественного питания.					
1.1	Типы предприятий общественного питания и их характеристика. / Пр	3	1	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
1.2	Столовая посуда, приборы, белье. / Пр	3	1	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
1.3	Основы составления меню. / Пр	3	1	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
1.4	Описание проделанной работ в отчете. / Ср	3	27	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
2.	Модульная единица 6. Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.					
2.1	Подготовка к обслуживанию. / Пр	3	1	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
2.2	Обслуживание потребителей в ресторанах. / Пр	3	1	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
2.3	Обслуживание приемов и банкетов / Пр	3	1	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
2.4	Специальные виды услуг и формы обслуживания на предприятиях питания. / Пр	3	1	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
2.5	Подведение итогов. Зачет с оценкой. / Пр	3	6	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
2.6	Описание проделанных работ в отчете. / Ср	3	28	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
2.7	Подготовка презентации и отчета. / Ср	3	14	ПК-1 .1,ПК1 .2,ПК-1 .3	Л1.3,Л2.2	
Итого			324			

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По результатам прохождения практики обучающийся должен предоставить руководителю практики пакет документов:

Учебная практика:

- отчет о прохождении практики.

Производственная практика в лабораториях

НГИЭУ: - дневник прохождения практики; -

отчет о прохождении практики.

Учебная или производственная практика в профильной организации:

- договор о практической подготовке; - дневник прохождения практики;

- отчет о прохождении практики.

Отчет о прохождении практики составляется в соответствии с индивидуальным заданием и программой практики, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, освоении компетенций, с описанием решения задач практики.

Дневник прохождения практики обучающегося - документ, описывающий хронологию всех проведенных видов работ, заверенный подписью руководителей практики и включающий в себя характеристику руководителя от профильной организации.

Для определения общей оценки сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
-------------------------------------	-------------------	---

1 уровень: Компетенция не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
2 уровень: Начальный уровень	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
3 уровень: Базовый уровень	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
4 уровень: Продвинутый уровень	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

ЛП1.1	Куценко Е. В. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.01 сервис (профиль: социально-культурный сервис) оч. и заоч. формы обучения. - Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. - 190 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/323063
ЛП1.2	Степанцов А. И. Теория культурно-досуговой деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Минск: БГУКИ, 2022. - 207 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/336434
ЛП1.3	Сологубова Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 396 с. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/512685

Дополнительная литература

ЛП2.1	Макарова Е. А., Мойсейчук С. Б., Смаргович И. Л. Теория и практика культурно-досуговой деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Минск: БГУКИ, 2021. - 224 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/261869
ЛП2.2	Денисович Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. В 2 ч. Ч. 1 [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Благовещенск: ДальГАУ, 2015. - 175 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/137746
ЛП2.3	Игнатъева, И. Ф., Чурилина, И. Н., Анисимов, Т. Ю., Кутыева, Э. Р., Смирнова, В. В., Черненко, М. А., Игнатъевой, И. Ф., Чурилиной, И. Н. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие. - СанктПетербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2020. - 300 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/131700.html

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Microsoft Office
Windows XP Professional

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Информационно-правовой портал «Гарант»
Справочная правовая система «Консультант Плюс»

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Аудитория №	Назначение аудитории	Оснащение	Вид работ
-------------	----------------------	-----------	-----------

16	«Кабинет основ маркетинга», «Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», «Кабинет экономики и бухгалтерского учета»	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 24, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1	Пр
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1	Пр
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный	Ср
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ			
Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины			

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ОПК-7 способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ПК-1 способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками;

ПК-2 способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПК-5 способен организовывать досуг туристов.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

5. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Перечень примерных вопросов при собеседовании

Дифференцированный зачет 1

Модуль 1 «Организация досуга туристов»

ОПК-7 способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности:

- В чем заключается техника безопасности при работе с реквизитом?
- Какая техника безопасности должна соблюдаться при проведении спортивной и пляжной анимации?
- Какая техника безопасности должна соблюдаться при проведении детской анимации?

ПК-5 способен организовывать досуг туристов:

- Назовите основные функции и общие правила поведения аниматора.
- Чем спортивная анимация для туристов отличается от пляжной?
- В чем заключаются особенности режима работы анимационной команды?
- В чем заключается особенность взаимодействия с различными возрастными группами?
- Охарактеризуйте детские программы.
- В чем заключается методика организации выставок?
- В чем заключается методика организации музейных экспозиций?
- Как организуется музыкальное оформление программ для детей и взрослых?

По каждой компетенции задается по 2 вопроса. За каждый вопрос ставится до 5 баллов.

Итого - 20 баллов.

Дифференцированный зачет 2

Модуль 2 «Гостиничный сервис» и Модуль 3 «Ресторанный сервис»

ОПК-7 способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности:

1. Какие аспекты включает в себя понятие «безопасность» в гостиничном (ресторанном) комплексе?
2. Дайте краткую характеристику системы безопасности гостиничного (ресторанного) предприятия
3. Расскажите о технике безопасности при проведении уборочных работ в гостинице
4. Расскажите о технике безопасности при обслуживании клиентов в зале ресторана
5. Расскажите о технике безопасности при проведении банкета
6. Назовите приоритетные направления обеспечения безопасности современной гостиницы
7. Какие правила и нормы охраны труда должен соблюдать сотрудник на своем рабочем месте?
8. Каковы действия администратора гостиницы (официанта) при возникновении чрезвычайной ситуации?

ПК-1 способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками:

1. Какие типы предприятий питания существуют? Дайте их краткую характеристику.
2. Какие требования предъявляются к производственным помещениям и организации рабочих мест на предприятиях питания?
3. Приведите пример организационной структуры управления предприятием питания.
4. Перечислите кратко обязанности работников предприятия питания.
5. Какие требования предъявляются к персоналу предприятий питания?
6. Ситуация: клиент заказал банкет на 30 человек по поводу своего юбилея. Какие этапы включает в себя процесс обслуживания? Какую расстановку столов и их оформление Вы можете предложить? Какие блюда, и в каком количестве Вы посоветуете включить в меню?

7. Ситуация: в ресторан приходит посетитель со своей дамой. Расскажите о процессе обслуживания в данной ситуации.
8. Предложите вариант сервировки стола для завтрака (обеда, ужина)?
9. Какие специальные виды услуг и формы обслуживания Вы знаете?
10. Расскажите о последовательности и правилах подачи холодных блюд и закусок.
11. Расскажите о правилах подачи горячих закусок и супов.
12. Расскажите о правилах подачи вторых блюд.
13. Расскажите о правилах подачи сладких блюд и кондитерских изделий.
14. Расскажите о правилах подачи горячих и холодных напитков.
15. Какие виды банкетов и приемов Вы знаете?
16. Какие методы и формы обслуживания потребителей организаций питания вы знаете?
17. Какие методы и формы обслуживания применяются при организации банкетов и приемов?
18. Каким образом согласованная (командная) работа сотрудников сказывается на качестве обслуживания потребителей? Приведите примеры. Какую роль в команде Вы выполняли во время проведения деловых игр? В какой роли хотелось бы себя попробовать?
19. Назовите приемы, которые помогают установить контакт с потребителем услуг.
20. Какие правила и нормы поведения и общения необходимо соблюдать при обслуживании потребителя?
21. Приведите примеры «комплиментов», которые могут быть предусмотрены администрацией организации для отдельных групп клиентов в ресторанном бизнесе.
22. Приведите примеры программ лояльности для клиентов в ресторанном бизнесе.
23. Перечислите этапы обслуживания гостя в зале ресторана.
24. Какие критерии оценки качества предоставления услуг Вы можете выделить, чтобы оценить качество обслуживания посетителей ресторана?
25. Какие способы существуют для оценки качества обслуживания посетителей ресторана?

ПК-2 способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания:

1. Приведите пример организационной структуры управления гостиницей.
2. Какие функции выполняет служба приема и размещения гостей?
3. Какие функции выполняет административно-хозяйственная служба?
4. Какие функции выполняет инженерная служба?
5. Какие функции выполняет служба питания?
6. Перечислите платные и бесплатные услуги, предоставляемые гостиницей?
7. Расскажите о процессе предоставления дополнительных платных услуг в гостинице.
8. Перечислите этапы обслуживания гостей в отеле.
9. Ситуация: в гостиницу приезжает гость, который заранее забронировал номер. Опишите алгоритм его встречи и заселения.
10. Ситуация: звонит потенциальный клиент гостиницы и хочет забронировать номер. Расскажите о процессе бронирования номера по телефону.
11. Расскажите о процессе предоставления платных дополнительных услуг в гостинице.
12. Каковы особенности регистрации иностранного гражданина в гостинице?
13. Перечислите этапы встречи и регистрации гостя в отеле.
14. Какие критерии оценки качества предоставления услуг Вы можете выделить, чтобы оценить качество процесса встречи и регистрации гостя?
15. Как администрация гостиницы может проконтролировать и оценить качество оказываемых услуг в гостинице?
16. Какие критерии оценки уборки номера Вы можете выделить для составления контрольного листа?
17. Расскажите о правилах ведения телефонных переговоров.
18. Расскажите об этике делового общения.
19. Расскажите о нормах и правилах письменного делового общения.

20. Расскажите о правилах ответа на письменную претензию потребителя
21. Каким образом согласованная (командная) работа сотрудников сказывается на качестве обслуживания потребителей? Приведите примеры. Какую роль в команде Вы выполняли во время проведения деловых игр? В какой роли хотелось бы себя попробовать?
22. Назовите приемы, которые помогают установить контакт с потребителем услуг.
23. Какие правила и нормы поведения и общения необходимо соблюдать при обслуживании потребителя?
24. Приведите примеры «комплиментов», которые могут быть предусмотрены администрацией организации для отдельных групп клиентов в гостиничном бизнесе.
25. Приведите примеры программ лояльности для клиентов в гостиничном бизнесе.

По каждой компетенции задается по 2-3 вопроса. За каждый вопрос ставится до 2 баллов. Всего задается 10 вопросов. Итого - 20 баллов.

Критерии оценивания отчета

<i>Критерии</i>	<i>Баллы</i>
Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, полностью раскрыто содержание работ, сформулированы собственные аргументированные выводы, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям	9-10
Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, однако не полностью раскрыто содержание работ; сформулированы собственные аргументированные выводы; оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются замечания технического характера	7-8
Все контролируемые элементы по видам работ в основном выполнены, однако содержание работ раскрыто очень кратко; сформулированы собственные краткие выводы; оформление работы в основном соответствует предъявляемым требованиям, имеются замечания технического характера	5-6
Не все контролируемые элементы по видам работ выполнены; раскрыто содержание работ менее, чем на половину; не сформулированы выводы, оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям	0-4

Критерии оценивания дифференцированного зачета по балльно-рейтинговой системе

<i>Виды работ</i>	<i>Баллы</i>
Аккуратность и правильность оформления отчета по практике.	10
Сдача отчета в срок	10
Защита отчета	20
<i>Итого</i>	<i>40</i>

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 20 баллов	21-27 баллов	28-34 балла	35-40 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 3 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ по учебной практике

Задание 1 по модулю 1 «Организация досуга туристов»

Составить конкурсно-игровую программу с заданным реквизитом согласно следующим пунктам:

1. Название.
2. Цель. Для чего проводится игровая программа.
3. Характеристика участников. Количество, возраст, соотношение мальчиков и девочек (при необходимости), уровень подготовки (при необходимости).
4. Время проведения. Продолжительность программы, требуется ли дополнительное время на подготовку участников.
5. Оформление. Художественное (рекомендации по оформлению сцены, помещения, афиши, пригласительных билетов, внешнего вида ведущих и участников), музыкальное, световое (использование световых спецэффектов).
6. Реквизит. Что используется при проведении каждого конкурса, игры, задания.
7. Идея программы. Воображаемая ситуация, сюжет.
8. Ход программы. Описание заданий, игр, конкурсов в определенном порядке.
9. Рекомендации организаторам. Что необходимо сделать, чтобы дело пошло на "ура", о чем необходимо знать и помнить.

Критерии оценки:

Критерии		Баллы
1	Соответствие содержания цели программы	0,5
2.	Соответствие содержания, названия, идеи, формы, игровых атрибутов возрастным особенностям участников	0,5
3.	Соответствие объема (предполагаемого времени) возрастным особенностям участников	0,5
4.	Логичность выстроенного порядка игр, конкурсов и заданий	0,5
5.	Соответствие содержания игр, конкурсов требованиям: безопасность, гигиеничность, этичность, эстетичность, зрелищность, экономичность	0,5
6.	Качество описания игр, конкурсов, заданий (полнота, ясность и др.)	1
7.	Воплощение идеи программы в оформлении, игровых атрибутах и т.п.	0,5
8	Новизна, оригинальность идеи и формы	1
	ИТОГО	5

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

БР система	до 8 баллов	8-10 баллов	11-13 балла	14-15 баллов
Критерии оценивания компетенций	До 1 балла	1 балл	1,5 балла	2 балла
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Задание 2 по модулю 2 «Гостиничный сервис»

1. Выбрать одну из гостиниц г. Н.Новгорода. Предложить схему организационного управления гостиницей. Описать функции подразделений (служб, департаментов).
2. Разработать стандарт «Нормы и правила профессионального поведения и общения» для служащих гостиницы.
3. Составить схему процесса бронирования в предложенных ситуациях
4. Подготовить диалог для участия в деловой игре «Приём и регистрация гостя». Проанализировать уровень своей подготовленности к приему и регистрации гостя в моделируемой ситуации.

5. Разработать правила техники безопасности и пожарной безопасности, которые должна соблюдать горничная при проведении уборки номера
6. Разработать контрольный лист оценки качества уборки номера
7. Составить текст, информирующий проживающих о дополнительных услугах гостиницы

Критерии оценки сформированности компетенции ПК-2

№ задания	Критерий	Кол-во баллов ПК-2	Кол-во баллов по БР
1.	Предложенная схема соответствует требованиям и охватывает весь комплекс услуг гостиницы. Присутствует верное описание функций служб и подразделений	1	3
2.	Стандарт разработан и содержит все основные разделы	0,5	1,5
3.	Схема процесса бронирования содержит все основные операции, даны пояснения, представлены документы	0,5	1,5
4.	Подготовленный диалог соответствует алгоритму приема и регистрации гостя.	0,5	1,5
	При моделировании ситуации диалог реализован в полном объеме (в соответствии с требованиями), документы заполнены	1	3
5.	Правила техники безопасности и пожарной безопасности охватывают все виды работ горничной	0,5	1,5
6.	Контрольный лист оценки качества уборки номера содержит полный набор критериев	0,5	1,5
7.	Информация для проживающих о дополнительных услугах представлена в полном объеме, изложена в форме рассказа с указанием места и времени оказания услуг	0,5	1,5
Итого:		5	15

Критерии оценки сформированности компетенции ОПК-7

№ задания	Критерий	Кол-во баллов ОПК-7	Кол-во баллов по БР
5.	Правила техники безопасности и пожарной безопасности охватывают все виды работ горничной	2,5	1,5

Задание 3 по модулю 3 «Ресторанный сервис»

1. Подготовить доклад с презентацией по одному из видов предприятий питания
2. Подготовить доклад с презентацией по одному из видов столовой посуды, приборов, белья.
3. Составить и оформить меню для специализированного кафе
4. Описать сервировку стола, выбор посуды и приборов, оформления стола для романтического ужина
5. Подготовить диалог для участия в деловой игре по обслуживанию потребителей в ресторане. Проанализировать уровень своей подготовленности к обслуживанию гостей в зале ресторана
6. Разработать правила техники безопасности, которые должен соблюдать официант при обслуживании гостей в зале ресторана
7. Подготовить проект «Организация обслуживания тематического мероприятия в ресторане»
8. Подготовить доклад с презентацией по одному из специальных видов обслуживания

Критерии оценки сформированности компетенции ПК-1

№ задания	Критерий	Кол-во баллов ПК-2	Кол-во баллов по
-----------	----------	--------------------	------------------

			<i>БР</i>
1.	Тема доклада раскрыта, грамотно, логично, последовательно изложен материал. Студент свободно ориентируется в теме доклада. Презентация выполнена качественно.	0,5	1,5
2.	Тема доклада раскрыта, грамотно, логично, последовательно изложен материал. Студент свободно ориентируется в теме доклада. Презентация выполнена качественно.	0,5	1,5
3.	Меню составлено согласно требованиям, оформление отражает направленность (тематику, название) кафе	0,5	1,5
4.	Сервировка соответствует правилам сервировки стола к ужину, правильно подобраны посуда, приборы и белье. Оформление стола соответствует тематике мероприятия	0,5	1,5
5.	Подготовленный диалог соответствует алгоритму обслуживания гостя в зале ресторана.	0,5	1,5
	При моделировании ситуации диалог реализован в полном объеме (в соответствии с требованиями), студент показывает знание особенностей меню, консультирует гостя	0,5	1,5
6.	Правила техники безопасности охватывают все виды работ официанта	0,5	1,5
7.	Тема проекта раскрыта, автор продемонстрировал глубокие знания теоретического материала, практическая часть связана с теоретической, работа содержит достаточно полную информацию, соблюдена структура проекта. Проект и презентация проекта оформлены в соответствии с требованиями. Студент легко ориентируется в материале, отвечает на вопросы по проекту.	1	3
8.	Тема доклада раскрыта, грамотно, логично, последовательно изложен материал. Студент свободно ориентируется в теме доклада. Презентация выполнена качественно.	0,5	1,5
Итого:		5	15

Критерии оценки сформированности компетенции ОПК-7

<i>№ задания</i>	<i>Критерий</i>	<i>Кол-во баллов ОПК-7</i>	<i>Кол-во баллов по БР</i>
6.	Правила техники безопасности и пожарной безопасности охватывают все виды работ горничной	2,5	1,5

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Дифференцированный зачет 1 «Организация досуга туристов»

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль:	60	
Посещение всех занятий (3 недели по 5 дней)	45	3 б. за занятие
Выполнение заданий	15	
Итоговый контроль (диф. зачет 1)	40	
Аккуратность и правильность оформления отчета	10	
Сдача отчета в срок	10	
Защита отчета (собеседование):	20	
Итого	100 баллов	

Перечень примерных вопросов при защите отчета (собеседовании)

ОПК-7 способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности:

- В чем заключается техника безопасности при работе с реквизитом?
- Какая техника безопасности должна соблюдаться при проведении спортивной и пляжной анимации?
- Какая техника безопасности должна соблюдаться при проведении детской анимации?

ПК-5 способен организовывать досуг туристов:

- Назовите основные функции и общие правила поведения аниматора.
- Чем спортивная анимация для туристов отличается от пляжной?
- В чем заключаются особенности режима работы анимационной команды?
- В чем заключается особенность взаимодействия с различными возрастными группами?
- Охарактеризуйте детские программы.
- В чем заключается методика организации выставок?
- В чем заключается методика организации музейных экспозиций?
- Как организуется музыкальное оформление программ для детей и взрослых?

По каждой компетенции задается по 2 вопроса. За каждый вопрос ставится до 5 баллов.
Итого - 20 баллов.

Дифференцированный зачет 2 «Гостиничный сервис» и «Ресторанный сервис»

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемое мероприятие	Кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль:	60	
Посещение всех занятий (3 недели по 5 дней)	30	2 б. за занятие
Выполнение заданий	30	
Итоговый контроль (диф. зачет 2)	40	
Аккуратность и правильность оформления отчета	10	
Сдача отчета в срок	10	
Защита отчета:	20	
Итого	100 баллов	

Перечень примерных вопросов при защите отчета (собеседовании)

ОПК-7 способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности:

1. Какие аспекты включает в себя понятие «безопасность» в гостиничном (ресторанном) комплексе?

2. Дайте краткую характеристику системы безопасности гостиничного (ресторанного) предприятия
3. Расскажите о технике безопасности при проведении уборочных работ в гостинице
4. Расскажите о технике безопасности при обслуживании клиентов в зале ресторана
5. Расскажите о технике безопасности при проведении банкета
6. Назовите приоритетные направления обеспечения безопасности современной гостиницы
7. Какие правила и нормы охраны труда должен соблюдать сотрудник на своем рабочем месте?
8. Каковы действия администратора гостиницы (официанта) при возникновении чрезвычайной ситуации?

ПК-1 способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками:

26. Какие типы предприятий питания существуют? Дайте их краткую характеристику.
27. Какие требования предъявляются к производственным помещениям и организации рабочих мест а предприятиях питания?
28. Приведите пример организационной структуры управления предприятием питания.
29. Перечислите кратко обязанности работников предприятия питания.
30. Какие требования предъявляются к персоналу предприятий питания?
31. Ситуация: клиент заказал банкет на 30 человек по поводу своего юбилея. Какие этапы включает в себя процесс обслуживания? Какую расстановку столов и их оформление Вы можете предложить? Какие блюда, в каком количестве Вы посоветуете включить в меню?
32. Ситуация: в ресторан приходит посетитель со своей дамой. Расскажите о процессе обслуживания данной ситуации.
33. Предложите вариант сервировки стола для завтрака (обеда, ужина)?
34. Какие специальные виды услуг и формы обслуживания Вы знаете?
35. Расскажите о последовательности и правилах подачи холодных блюд и закусок.
36. Расскажите о правилах подачи горячих закусок и супов.
37. Расскажите о правилах подачи вторых блюд.
38. Расскажите о правилах подачи сладких блюд и кондитерских изделий.
39. Расскажите о правилах подачи горячих и холодных напитков.
40. Какие виды банкетов и приемов Вы знаете?
41. Какие методы и формы обслуживания потребителей организаций питания вы знаете?
42. Какие методы и формы обслуживания применяются при организации банкетов и приемов?
43. Каким образом согласованная (командная) работа сотрудников сказывается на качестве обслуживания потребителей? Приведите примеры. Какую роль в команде Вы выполняли во время проведения деловых игр? В какой роли хотелось бы себя попробовать?
44. Назовите приемы, которые помогают установить контакт с потребителем услуг.
45. Какие правила и нормы поведения и общения необходимо соблюдать при обслуживании потребителя?
46. Приведите примеры «комплиментов», которые могут быть предусмотрены администрацией организации для отдельных групп клиентов в ресторанном бизнесе.
47. Приведите примеры программ лояльности для клиентов в ресторанном бизнесе.
48. Перечислите этапы обслуживания гостя в зале ресторана.
49. Какие критерии оценки качества предоставления услуг Вы можете выделить, чтобы оценить качество обслуживания посетителей ресторана?
50. Какие способы существуют для оценки качества обслуживания посетителей ресторана?

ПК-2 способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания:

26. Приведите пример организационной структуры управления гостиницей.
27. Какие функции выполняет служба приема и размещения гостей?
28. Какие функции выполняет административно-хозяйственная служба?
29. Какие функции выполняет инженерная служба?
30. Какие функции выполняет служба питания?
31. Перечислите платные и бесплатные услуги, предоставляемые гостиницей?
32. Расскажите о процессе предоставления дополнительных платных услуг в гостинице.
33. Перечислите этапы обслуживания гостей в отеле.

34. Ситуация: в гостиницу приезжает гость, который заранее забронировал номер. Опишите алгоритм его встречи и заселения.
35. Ситуация: звонит потенциальный клиент гостиницы и хочет забронировать номер. Расскажите о процессе бронирования номера по телефону.
36. Расскажите о процессе предоставления платных дополнительных услуг в гостинице.
37. Каковы особенности регистрации иностранного гражданина в гостинице?
38. Перечислите этапы встречи и регистрации гостя в отеле.
39. Какие критерии оценки качества предоставления услуг Вы можете выделить, чтобы оценить качество процесса встречи и регистрации гостя?
40. Как администрация гостиницы может проконтролировать и оценить качество оказываемых услуг в гостинице?
41. Какие критерии оценки уборки номера Вы можете выделить для составления контрольного листа?
42. Расскажите о правилах ведения телефонных переговоров.
43. Расскажите об этике делового общения.
44. Расскажите о нормах и правилах письменного делового общения.
45. Расскажите о правилах ответа на письменную претензию потребителя
46. Каким образом согласованная (командная) работа сотрудников сказывается на качестве обслуживания потребителей? Приведите примеры. Какую роль в команде Вы выполняли во время проведения деловых игр? В какой роли хотелось бы себя попробовать?
47. Назовите приемы, которые помогают установить контакт с потребителем услуг.
48. Какие правила и нормы поведения и общения необходимо соблюдать при обслуживании потребителя?
49. Приведите примеры «комплиментов», которые могут быть предусмотрены администрацией организации для отдельных групп клиентов в гостиничном бизнесе.
50. Приведите примеры программ лояльности для клиентов в гостиничном бизнесе.

По каждой компетенции задается по 2-3 вопроса. За каждый вопрос ставится до 2 баллов. Всего задается 10 вопросов. Итого - 20 баллов.

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий выпускающей кафедрой
Ильичёва Елена Владимировна

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Преддипломная практика
программа практики

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Профиль	бакалавр
Форма обучения	заочная
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой
Вид практики	Производственная
Тип практики	преддипломная практика
Форма проведения	дискретно
Объём практики	6
Продолжительность в часах	216

Программу составил(и):

доцент, кандидат педагогических наук, доцент, Ильичева Елена Владимировна

Рецензент(ы):

генеральный директор ООО «Большой город», Зайцева Анна Геннадьевна

Программа практики

Преддипломная практика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.rlx

Программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

1	Цель практики: овладение и закрепление профессиональных умений и навыков, осваиваемых типов задач в сфере гостиничного (ресторанного, экскурсионного) сервиса, освоение профессиональных навыков, а также сбор информации для написания выпускной квалификационной работы.
---	---

Задачи практики:

приобретение более глубоких профессиональных навыков, необходимых при решении конкретных профессиональных задач, установленных образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата); сбор, обобщение и анализ практического материала, необходимого для подготовки и написания выпускной квалификационной работы.
--

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок.Часть	Б2.О
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
1	Технология ресторанного обслуживания
2	Сервисная практика
3	Основы экскурсионной деятельности
4	Технология организации экскурсий
5	Стандартизация и управление качеством
6	Технология обслуживания потребителей организаций питания

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1. .1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие
УК-1. .2: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
УК-1. .3: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
УК-2.: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-2..1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы решения и оценивает их с точки зрения соответствия цели проекта
УК-2..2: Планирует и реализует задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм
УК-2..3: Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования
ОПК-4.: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4..1: Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
ОПК-4..2: Использует основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.
ОПК-4..3: Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
УК-6.: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6..1: Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.
ОПК-6.: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-6..1: Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.
УК-6.: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6..2: Выстраивает и реализовывает траекторию собственного профессионального роста
ОПК-6.: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-6..2: Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.
ОПК-6..3: Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.
ОПК-6..4: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
ПК-1 : Способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания

ПК-1 .1: Планирует процессы обслуживания гостей организаций питания.

ПК-1 .2: Организует и координирует процессы обслуживания гостей организаций питания.
ПК-1 .3: Контролирует и оценивает результаты процессов обслуживания гостей организаций питания.
ПК-2: Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-2.1: Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-2.2: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПК-2.3: Оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-3: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-3.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.
ПК-3.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений
ПК-3.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги
ПК-4.1: Разработка экскурсий
ПК-4.2: Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа
ПК-5: Способен организовывать досуг туристов
ПК-5.1: Разработка туристских досуговых программ
ПК-5.2: Реализация туристских досуговых программ
ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности
ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.
ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.
ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

В результате освоения практики обучающийся должен:

Знать:

- методы поиска, сбора и обработки информации;
- этапы разработки проектной идеи,
- виды ресурсов и ограничений,
- действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность,
- способы представления результатов,
- основные методы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов,
- способы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет,
- приемы поиска необходимой нормативно-правовой документации в сфере сервиса,
- нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности,
- законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг,
- современные технологии обслуживания в организациях питания,
- теории межличностного и делового общения, правила проведения переговоров, публичных выступлений, регулирования конфликтных ситуаций,
- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения,
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала,
- специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.
- основы финансового, бухгалтерского и статистического учета,
- методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур,
- способы оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса,
- клиенториентированные технологии в сервисной деятельности;
- принципы организации и методики проведения экскурсий,
- основы психологии,
- основы социально-культурной анимации и рекреации;
- инновационные технологии организации социокультурной деятельности;
- организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания,

Уметь:

- находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи,
- планировать и реализовывать задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм,
- на научной основе организовывать свой труд, управлять своим временем;
- планировать свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности,
- использовать основные методы продажи услуг, в том числе он-лайн,

-координировать производственные и социальные процессы обслуживания потребителей организации питания в соответствии с целями ее развития,
 -взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами,
 -определять направления совершенствования системы клиентских отношений,
 -разрабатывать экскурсионные маршруты и программы,
 -разрабатывать туристские досуговые программы,
 -использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения,
 автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.


Владеть:

-основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией,
 -представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования,
 -методами и средствами познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций,
 -основами научных знаний о способах продвижения услуг,
 -оценивает результаты процессов обслуживания гостей организаций питания,
 -оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса,
 -теоретическими основами знаний, необходимых для совершенствования системы клиентских отношений,
 -ознакомления туристов (экскурсантов) с объектами показа,
 -технологиями проведения анимационных программ,
 -основами научных знаний о способах применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг при создании конкурентоспособных услуг.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Курс	Часов	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы
Модуль 1. Характеристика предприятия сервиса						
1.	Специфика деятельности предприятия					
1.1	Знакомство с программой практики / Пр	5	2	УК-1. .1	Л1.1,Л2.2,Л3.1	Э1
1.2	Изучение специфики деятельности организации, ее структуры и управления / Ср	5	16	УК-1. .1,УК-1. .2,УК-6..1,УК-6..2	Л1.1,Л2.2,Л3.1	Э1
1.3	Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия сервиса / Ср	5	9	ОПК-6..2,ОПК-6..3		Э2
1.4	Система клиентских отношений / Пр	5	4	ПК-2.2	Л2.2	
1.5	Изучение системы клиентских отношений предприятия сервиса / Ср	5	10	ПК-2.2	Л2.2	
2.	Сбор и обработка показателей деятельности предприятия					
2.1	Статистические плановые, экономические, показатели деятельности предприятия / Пр	5	2	УК-1. .2,УК-6..1,УК-6..2,ПК-2.1	Л1.1,Л2.2	
2.2	Изучение источников финансирования предприятия; структуры оборотных и необоротных фондов / Ср	5	18	УК-1. .2,УК-6..1,УК-6..2,ПК-2.1	Л1.1,Л2.2	
2.3	Изучение технологии формирования, продвижения и реализации предоставляемых услуг / Ср	5	16	УК-1. .1,УК-1. .2,УК-6..1,УК-6..2,ПК-2.1,ПК-2.2	Л1.1,Л2.3	
2.4	Оформление полученных результатов / Пр	5	4	УК-1. .1,УК-1. .2,ПК-2.1		
Модуль 2. Выполнение индивидуального задания по теме ВКР						
1.	Оценка эффективности результатов деятельности предприятия в соответствии с тематикой ВКР					

1.1	Анализ результатов деятельности предприятия в соответствии с тематикой ВКР. / Ср	5	27	УК-1. .2,УК-2..1,УК-2..2,УК-6..1,УК-6..2,ПК-1 .3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3	Л1.1,Л2.2,Л2.3	Э1,Э2
-----	--	---	----	---	----------------	-------



1.2	Проведение сравнительного анализа с ближайшими конкурентами или средними показателями по региону. / Ср	5	25	УК-1..1,УК-1..2,ОПК-4..1,УК-6..1,УК-6..2,ПК-1..3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3	Л1.1	Э1
1.3	Оформление полученных результатов / Пр	5	2	УК-1..1,УК-1..2,ПК-2.3		
2.	Направления, пути и мероприятия по совершенствованию деятельности предприятия в соответствии с тематикой ВКР					
2.1	Количественное и качественное обобщение собранного материала / Ср	5	30	УК-6..1,ОПК-6..2,ПК-2.3	Л2.1	
2.2	Предложения по совершенствованию деятельности предприятия сервиса. / Ср	5	36	УК-1..3,УК-2..1,УК-2..2,ОПК-4..2,ОПК-4..3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-6.1,ПК-6.2,ПК-6.3		
2.3	Оформление отчета / Ср	5	5	УК-2..3		
2.4	Оформление отчета / Пр	5	4	УК-2..3		
3.	Промежуточная аттестация					
3.1	Защита отчета / ЗачётСОц	5	6	УК-1..1,УК-1..2,УК-1..3,УК-2..1,УК-2..2,УК-2..3,ОПК-4..1,ОПК-4..2,ОПК-4..3,УК-6..1,УК-6..2,ОПК-6..1,ОПК-6..2,ОПК-6..3,ОПК-6..4,ПК-1..1,ПК-1..2,ПК-1..3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-6.1,ПК-6.2,ПК-6.3		
Итого			216			

ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По результатам прохождения практики обучающийся должен предоставить руководителю практики пакет документов:

Учебная практика:

- отчет о прохождении практики.

Производственная практика в лабораториях НГИЭУ:

- дневник прохождения практики;
- отчет о прохождении практики.

Учебная или производственная практика в профильной организации:

- договор о практической подготовке;
- дневник прохождения практики;
- отчет о прохождении практики.

Отчет о прохождении практики составляется в соответствии с индивидуальным заданием и программой практики, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, освоении компетенций, с описанием решения задач практики.

Дневник прохождения практики обучающегося - документ, описывающий хронологию всех проведенных видов работ, заверенный подписью руководителей практики и включающий в себя характеристику руководителя от профильной организации.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

Для определения общей оценки сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
1 уровень: Компетенция не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
2 уровень: Начальный уровень	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
3 уровень: Базовый уровень	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
4 уровень: Продвинутый уровень	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

Основная литература

Л1.1	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. направление подготовки 43.03.01 сервис. направленность программы (профиль) сервис в сфере транспорта. квалификация выпускника бакалавр. форма обучения очная. - Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2017. - 29 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/145368
------	--

Дополнительная литература

Л2.1	Асхаков С. И. Основы научных исследований [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Карачаевск: КЧГУ, 2020. - 348 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/161998
------	--

Л2.2	Санамян Г. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019. - 132 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/147359		
Л2.3	Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб. пос. .: - АЛЬФА-М, 2014. - 304		
Методические разработки			
Л3.1	Левшина О. Н., Кошелева Т. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]:методические указания по изучению курса. для студентов гф, кф и зф. - Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2014. - 38 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/145562		
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ			
Э1	1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Виноградова С. А., Сорокина Н. В., Жданова Т. С. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. - 208 с. // ЭБС «IPRbooks»		
Э2	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// ЭБС «IPRbooks»		
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ			
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ			
Информационно-правовой портал «Гарант»			
Справочная правовая система «Консультант Плюс»			
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ			
Аудитория №	Назначение аудитории	Оснащение	Вид работ
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1	Пр
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный	Ср
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ			
Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины			

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ производственной практики «Преддипломная практика»

Результатом освоения практики является сформированность следующих компетенций:

УК-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-6 способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов самообразования в течение всей жизни;

ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ОПК-6 способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ПК-1 способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками;

ПК-2 способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПК-3 способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-4 способен оказывать экскурсионные услуги;

ПК-5 способен организовывать досуг туристов;

ПК-6 способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

Для оценивания результатов освоения практики используются следующие оценочные средства: защита отчета.

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

по результатам производственной практики «Исследовательская работа»

Проводится по материалам отчета по практике и защиты результатов выполненной работы с целью выявления уровня владения бакалавром заявленных компетенций.

Перечень примерных вопросов по результатам практики

УК-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач:

1. Результаты каких исследований, полученные отечественными и зарубежными исследователями, вы использовали в своей работе?

Расскажите каким алгоритмом вы будите пользоваться при решении возникшей проблеме?

Какие нормативные документы необходимо учитывать при решении поставленной задачи?

УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений:

2. Какие вы знаете этапы разработки проектной идеи?

УК-6 способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов самообразования в течение всей жизни:

3. Какие приемы планирования и контроля гигиены умственного труда вы применяли на практике?

ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов:

4. Какие методы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов вы применяли на практике?

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса:

5. Где можно найти необходимую нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности?

ПК-1 способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками:

6. Какие нормативно-правовые акты РФ, регулируют деятельность организаций питания?

Оцените факторы, влияющие на процессы обслуживания потребителей организации питания?

ПК-2 способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (предприятий питания):

7. Приходилось ли вам соблюдать этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников во время практики?

ПК-3 способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя:

8. Какие категории потребителей встречались во время практики?

Опишите цикл обслуживания клиентов предприятия.

ПК-4 Способен оказывать экскурсионные услуги:

9. Назовите принципы организации экскурсий.

ПК-5 Способен организовывать досуг туристов:

10. Какие вы знаете игровые технологии в сфере досуга?

ПК-6 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности:

11. Какие современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг вы использовали при выполнении раздела 2?

Критерии оценки компетенции на диф. зачете:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач

По каждой компетенции задается 1 вопрос (всего 10 вопросов). За каждый вопрос максимально можно получить 3 балла. *Итого 30 баллов.*

Виды работ	Баллы
Отчет	70
Защита отчета (собеседование по вопросам)	30
<i>Итого</i>	<i>100</i>

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного балла по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по оцениванию результатов освоения производственной практики
«Преддипломная практика»

Для оценки результатов освоения практики применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в виде дифференцированного зачета. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Критерии оценивания отчета

<i>Критерии</i>	<i>Баллы</i>
Отчет сдан в срок. Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, полностью раскрыто содержание работ, сформулированы собственные аргументированные выводы, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.	60-70
Отчет сдан в срок. Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, однако не полностью раскрыто содержание работ; сформулированы собственные аргументированные выводы; оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются замечания технического характера.	48-59
Отчет сдан с опозданием. Все контролируемые элементы по видам работ в основном выполнены, однако содержание работ раскрыто очень кратко; сформулированы собственные краткие выводы; оформление работы в основном соответствует предъявляемым требованиям, имеются замечания технического характера.	36-47
Отчет сдан с опозданием. Не все контролируемые элементы по видам работ выполнены; раскрыто содержание работ менее, чем на половину; не сформулированы выводы, оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям.	0-35

КОНТРОЛИРУЕМЫЕ ЗАДАНИЯ:

1. Дать характеристику предприятия сервиса.
2. Выполнение индивидуального задания по теме ВКР.

Критерии оценки задания:

<i>Критерии</i>	<i>Баллы</i>
Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, полностью раскрыто содержание, сформулированы собственные аргументированные выводы, оформление соответствует предъявляемым требованиям	30-35
Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, однако не полностью раскрыто содержание; сформулированы собственные аргументированные выводы; оформление соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются замечания технического характера	24-29
Все контролируемые элементы по видам работ в основном выполнены, однако содержание раскрыто очень кратко; сформулированы собственные краткие выводы; оформление в основном соответствует предъявляемым требованиям, имеются замечания технического характера	18-23
Не все контролируемые элементы по видам работ выполнены; раскрыто содержание менее, чем на половину; не сформулированы выводы, оформление не соответствует предъявляемым требованиям	Менее 18

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Выполнение задания 1	35 баллов	

Выполнение задания 2	35 баллов	
Промежуточная аттестация – диф. зачет:	30 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»**

(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

Ильичёва Елена Владимировна

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Исследовательская практика

программа практики

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Профиль	бакалавр
Форма обучения	заочная
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой
Вид практики	Учебная
Тип практики	исследовательская практика
Форма проведения	дискретно
Объём практики	3
Продолжительность в часах	108

Программу составил(и):

доцент, кандидат педагогических наук, доцент, Ильичева Елена Владимировна

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, зам. директора института транспорта, сервиса и туризма ГБОУ ВО НГИЭУ по учебной и научной работе, Смирнов Николай Александрович

Программа практики

Исследовательская практика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx

Программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

1	Цель практики: приобретение практических навыков в таком типе задач профессиональной деятельности как исследовательский тип
---	--

Задачи практики:

1) исследовать конкурентную среду и рынок экскурсионных услуг заданного региона,
2) исследовать потребительский спрос,
3) разработать инновационный экскурсионный маршрут и(или) программу.

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок.Часть	Б2.В
------------	------

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

1	Правовое обеспечение сервисной деятельности
2	Человек и его потребности

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:

1	Исследовательская работа
---	--------------------------

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

УК-2.: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2..1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы решения и оценивает их с точки зрения соответствия цели проекта

УК-2..2: Планирует и реализует задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм

УК-2..3: Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования

УК-3.: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3..1: Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-3..2: Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, с учетом этого строит продуктивное взаимодействие

УК-3..3: осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; соблюдает нормы и установленные Правила командной работы; несет личную ответственность за результат

ОПК-6.: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6..1: Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.

ОПК-6..2: Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.

ОПК-6..3: Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.

ОПК-6..4: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.

ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги

ПК-4.1: Разработка экскурсий

ПК-4.2: Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.

ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.

ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

В результате освоения практики обучающийся должен:

Знать:
-этапы разработки проектной идеи,
-способы представления результатов работы,
-нормы и установлен-ные правила командной работы,
-приемы поиска необходимой нормативно-правовой документации в сфере туризма,

Уметь:

- проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения;
- оценивать предложенные способы решения с точки зрения соответствия цели проекта,
- представлять полученные результаты и возможности их использования и/или совершенствования,
- осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды;
- анализировать нормативно-правовую документацию ,
- разрабатывать экскурсионные маршруты;
- разрабатывать экскурсионные программы,
- оценивать и анализировать имеющуюся информацию,
- ставить цель

Владеть:

- навыками постановки цели и задач проекта,
- навыками разработки презентации проекта,
- навыками командной работы,
- основами работы с норматив-но-правовой документацией,
- навыками комплектования портфеля экскурсовода,
- основами научных знаний о способах создания конкурентоспособных услуг при осуществлении сервис-ной деятельности.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Курс	Часов	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы
Модуль 1 «Подготовительный этап»						
1.	Цели и задачи практики. Инструктаж по технике безопасности.					
1.1	Цели и задачи практики. Инструктаж по технике безопасности. / Пр	4	1	УК-2..1		
1.2	Оформить в отчете тит. лист, содержание практики, введение / Ср	4	1	УК-2..1		
2.	Знакомство с нормативно-правовой документацией в сфере туризма					
2.1	Знакомство с нормативно-правовой документацией в сфере туризма. Описание работ в отчете / Ср	4	19	ОПК-6..1,ОПК-6..2		
Модуль 2 «Основной этап»						
1.	Исследовательский этап					
1.1	Исследовательский этап. Этапы разработки проектной идеи / Пр	4	1	УК-2..1	ЛЗ.1	
1.2	Выбор темы, постановка цели и задач проекта. Описание проделанных работ / Ср	4	27	УК-2..1,УК-3..1,УК-3..2,УК-3..3,ПК-6.3		
2.	Разработка экскурсионного маршрута и(или) программы					
2.1	Разработка экскурсионного маршрута и(или) программы. Принципы организации экскурсий / Пр	4	1	ОПК-6..4,ПК-4.1,ПК-6.1,ПК-6.2	Л1.1	Э2
2.2	Комплектование «портфеля экскурсовода», подготовка текста экскурсии. Описание работ в отчете. / Ср	4	27	ПК-4.1,ПК-4.2	Л1.1	Э1,Э2
3.	Оформление полученных результатов					
3.1	Способы представления результатов работы / Пр	4	1	УК-2..3		
3.2	Предложения по использованию полученных результатов. / Пр	4	2	УК-2..3,ОПК-6..3,ПК-6.3	ЛЗ.1	

3.3	Подготовка презентации и отчета / Ср	4	22	УК-2..2		
3.4	Диф. зачет / Пр	4	6	УК-2..1,УК-2..2,УК-		
				2..3,УК-3..1,УК-3..3,ОПК-6..1,ОПК-6..2,ОПК-6..3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-6.3		
Итого			108			

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По результатам прохождения практики обучающийся должен предоставить руководителю практики пакет документов:

Учебная практика:

- отчет о прохождении практики.

Производственная практика в лабораториях НГИЭУ:

- дневник прохождения практики;
- отчет о прохождении практики.

Учебная или производственная практика в профильной организации:

- договор о практической подготовке;
- дневник прохождения практики;
- отчет о прохождении практики.

Отчет о прохождении практики составляется в соответствии с индивидуальным заданием и программой практики, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, освоении компетенций, с описанием решения задач практики

Дневник прохождения практики обучающегося - документ, описывающий хронологию всех проведенных видов работ, заверенный подписью руководителей практики и включающий в себя характеристику руководителя от профильной организации.

Для определения общей оценки сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
1 уровень: Компетенция не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
2 уровень: Начальный уровень	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
3 уровень: Базовый уровень	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
4 уровень: Продвинутый уровень	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература			
ЛП.1	Рябова О. В. Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Основы экскурсионной деятельности» [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2017. - 20 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/144875		
Методические разработки			
ЛЗ.1	Кустикова Ю. О., Остякова А. В. Разработка проекта санитарной очистки и благоустройства эксплуатируемых городских территорий [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Москва: МИСИ – МГСУ, 2020. - 58 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/165194		
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ			
Э1	Воротынец, все достопримечательности		
Э2	1. Курило, Л. В. Основы экскурсионной деятельности: учебное пособие / Л. В. Курило, Е. В. Смирнова - М.: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2012. — 208 с. // ЭБС «IPRbooks» [Электронный ресурс].		
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ			
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ			
Информационно-правовой портал «Гарант» Справочная правовая система «Консультант Плюс»			
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ			
Аудитория №	Назначение аудитории	Оснащение	Вид работ
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1	Пр
19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный	Ср

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения учебной практики является сформированность следующих компетенций:

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ПК-4 способен оказывать экскурсионные услуги;

ПК-6 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

Для оценивания результатов освоения учебной практики используются следующие оценочные средства: защита отчета.

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

по результатам учебной практики

Проводится по материалам отчета по практике и защиты результатов выполненной работы с целью выявления уровня владения бакалавром заявленных компетенций.

Критерии оценивания отчета

<i>Критерии</i>	<i>Баллы</i>
Отчет сдан в срок. Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, полностью раскрыто содержание работ, сформулированы собственные аргументированные выводы, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям	9-10
Отчет сдан в срок. Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, однако не полностью раскрыто содержание работ; сформулированы собственные аргументированные выводы; оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются замечания технического характера	7-8
Отчет сдан с опозданием. Все контролируемые элементы по видам работ в основном выполнены, однако содержание работ раскрыто очень кратко; сформулированы собственные краткие выводы; оформление работы в основном соответствует предъявляемым требованиям, имеются замечания технического характера	5-6
Отчет сдан с опозданием. Не все контролируемые элементы по видам работ выполнены; раскрыто содержание работ менее, чем на половину; не сформулированы выводы, оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям	0-4

Критерии оценивания защиты выполненной работы

<i>Критерии</i>	<i>Контролируемые компетенции</i>	<i>Баллы</i>
1 Качество презентации разработанной услуги (продукта):		10
Качество презентации и выступления в целом	УК-2	3
Наличие представленных разработок, готовых к применению	УК-2	5
Представлены возможности использования и/или дальнейшего совершенствования разработанной услуги (продукта).	УК-2	2
2 Грамотность, логичность, последовательность изложения:		10
Грамотно сформулированы цель и задачи проекта	УК-2	2
Соответствие содержания, названия, идеи, формы, объема (предполагаемого времени) возрастным особенностям участников	УК-2	1
Соответствие содержания предложенных мероприятий требованиям: безопасность, гигиеничность, этичность, эстетичность, зрелищность, экономичность, логичность	ПК-6	2

	Качество описания разработанной услуги (продукта) (полнота, ясность и др.), не нарушены принципы организации экскурсий	ПК-4	2
	Применены современные инновационные технологии для создания конкурентоспособной услуги (продукта). Новизна, оригинальность идеи и формы.	ПК-6	1
	Даны ссылки на необходимую нормативно-правовую документацию в сфере туризма и нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий	ОПК-6	2
3	Владение материалом		10
	Коэффициент участия в командной работе (разработка и представление результатов)	УК-3	4
	Ответы на вопросы	ПК-6	4
	Свободное владение материалом	ПК-6	2
	ИТОГО		30

Критерии оценивания дифференцированного зачета по балльно-рейтинговой системе

Виды работ	Баллы
Сдача отчета в срок, качество отчета	10
Защита выполненной работы	30
<i>Итого</i>	<i>40</i>

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 20 баллов	21-27 баллов	28-34 балла	35-40 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 5 баллов	5-6,9 балла	7,0-8,9 балла	9-10 баллов
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Критерии оценки ответа на зачете:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач
Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения учебной практики обучающимися

Для оценки результатов освоения учебной практики применяется **балльно-рейтинговая** система оценки. Промежуточная аттестация проходит в виде дифференцированного зачета. Способ проведения – защита отчета. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ по учебной практике

Задание 1 по модулю 1 «Подготовительный этап»

Задание индивидуальное.

Проработать предложенные документы и сформулировать:

1. Проектную идею для дальнейшей разработки, обосновать ее актуальность,
2. Цель, задачи проектной идеи.
3. Время и место проведения.

Критерии оценки:

	Критерии	Баллы
1	Соответствие проектной идеи цели	4
2.	Логичность сформулированных задач	4
3.	Новизна, оригинальность идеи	4
4.	Связь проектной идеи с нормативно-правовыми документами	8
	ИТОГО	20

Задание 2 по модулю 2 «Основной этап»

Задание выполняется в парах или группах.

Разработать конкурентоспособную экскурсионную услугу.

Для этого необходимо:

1. Оценить проектные идеи всех членов команды. Указать плюсы и минусы каждой.
2. Сравнить проектные идеи и выбрать (разработать) наиболее подходящий вариант для дальнейшей работы.
3. Сформулировать название, цель и задачи экскурсионной услуги.
4. Разработать экскурсионный маршрут, портфель экскурсовода, экскурсионную программу.

Критерии оценки:

	Критерии	Баллы
1	Умение работать в команде. Коэффициент участия	4
2	Умение анализировать предложенную информацию	4
3	Актуальность предложенной разработки	4
4	Грамотность постановки цели и задач	4
5	Связь проектной идеи с нормативно-правовыми документами. Умение видеть необходимость нововведений.	4
6	Новизна, оригинальность идеи. Использование современных инновационных технологий. Способы решения задач.	4
7	Качество разработанной услуги	16
	ИТОГО	40

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	60 баллов	
Выполнение задания 1	20 баллов	
Выполнение задания 2	40 баллов	
Промежуточная аттестация диф. зачет:	40 баллов	
Сдача отчета в срок , качество отчета	10	
Защита выполненной работы	30	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий выпускающей кафедрой
Ильичёва Елена Владимировна

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Сервисная практика
программа практики

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Профиль	бакалавр
Форма обучения	заочная
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой
Вид практики	Производственная
Тип практики	Сервисная практика
Форма проведения	дискретно по периодам проведения практик
Объём практики	6
Продолжительность в часах	216

Программу составил(и):

ст. преподаватель, Игошина Дарья Андреевна

Рецензент(ы):

ст. преподаватель кафедры Сервис, директор ДООЦ "Волжский берег", Назарова Марина Александровна

Программа практики

Сервисная практика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.rlx

Программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

1	Цель практики: Формирование профессиональной позиции будущего бакалавра сервиса, самостоятельно ставящего задачи профессионального и личностного совершенствования; развитие профессиональных компетенций, которые включают: закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение необходимых практических умений и навыков работы в соответствии с выбранным направлением профессиональной подготовки.
---	---

Задачи практики:

Общее ознакомление с деятельностью организации; изучение функций и должностных обязанностей персонала; изучение нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность организации; норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятии; составление портрета клиента; изучение системы клиентских отношений, существующей на данном

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок.Часть	Б2.В
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
1	Охрана труда
2	Сервисная деятельность
Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:	
1	Преддипломная практика

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1. .1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие
УК-1. .2: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
УК-1. .3: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
ОПК-3.: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3..1: Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-3..2: Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
ОПК-3..3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4.: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4..1: Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
ОПК-4..2: Использует основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.
ОПК-4..3: Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-7.: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-7..1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.
ОПК-7..2: Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
ПК-1 : Способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания
ПК-1 .1: Планирует процессы обслуживания гостей организаций питания.
ПК-1 .2: Организует и координирует процессы обслуживания гостей организаций питания.
ПК-1 .3: Контролирует и оценивает результаты процессов обслуживания гостей организаций питания.
ПК-3: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-3.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.
ПК-3.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений
ПК-3.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

В результате освоения практики обучающийся должен:

Знать:
Уметь:

Владеть:						
СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ						
№ п/п	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Курс	Часов	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы
<i>Введение</i>						
1.	Введение					
1.1	Знакомство студентов с целями, задачами, программой и содержанием практики, правами и обязанностями студентов, общими требованиями для студентов во время прохождения практики, с правилами составления отчета и формой проведения аттестации по итогам практики; с рекомендуемыми источниками информации. Инструктаж по технике безопасности и охране труда. / Пр	4	2	ОПК-4..1	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
<i>Модуль 1. Организация работы на предприятии сервисного обслуживания</i>						
1.	Модульная единица 1. Характеристика предприятия (структурного подразделения) сервиса					
1.1	Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организации; нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятии сервиса. Правовой статус предприятия. Общее ознакомление с деятельностью организации. Основные сведения об организации. / Ср	4	21	ОПК-7..1	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
1.2	Цели, задачи, виды деятельности, месторасположение, история развития организации. Ознакомление с материально-технической базой, перечнем и назначением помещений. / Пр	4	4	ОПК-7..1	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
2.	Модульная единица 2. Организация процессов предоставления услуг на предприятии (в структурном подразделении) сервиса					
2.1	Организация культурной программы, экскурсионной деятельности, отдыха и досуга клиентов, питания. Функции и должностные обязанности персонала. / Ср	4	41	ОПК-3..3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
2.2	Процессы оказания услуг. Ассортимент оказываемых основных и дополнительных услуг. / Пр	4	4	ОПК-3..3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
<i>Модуль 2. Система клиентских отношений предприятия</i>						
1.	Модульная единица 3. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.					
1.1	Категории потребителей. Составление портрета клиента. Описание цикла обслуживания клиентов предприятия. Информирование клиентов об оказываемых услугах. Изучение системы клиентских отношений, существующей на данном предприятии сервиса. / Ср	4	41	УК-1. .2,ПК-3.1	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
1.2	Предложения по оптимизации работы. / Пр	4	4	УК-1. .2,ПК-3.1	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
2.	Модульная единица 4. Процессы обслуживания потребителей организаций питания.					
2.1	Оценка факторов, влияющих на процессы обслуживания потребителей организации питания. Предложения по изменению планов развития организации питания в части процессов обслуживания. Выполнение работ по теме практики. / Ср	4	61	УК-1. .2,ПК-1.1	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2

2.2	Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность организаций питания. / Пр	4	2	УК-1. .2,ПК-1.1	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
Оформление отчета по практике						
1.	Оформление отчета по практике					
1.1	Оформление отчета по практике / Ср	4	28	УК-1. .2	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
1.2	Оформление отчета по практике / Пр	4	2	УК-1. .2	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
Контроль						
1.	Зачет с оценкой					
1.1	Зачет с оценкой / ЗачётСОц	4	6	УК-1. .1,УК-1. .2,УК-1. .3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ПК-1.1,ПК-1.2,ПК-1.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2
Итого			216			

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По результатам прохождения практики обучающийся должен предоставить руководителю практики пакет документов:
Учебная практика:

- отчет о прохождении практики.

Производственная практика в лабораториях НГИЭУ:

- дневник прохождения практики;
- отчет о прохождении практики.

Учебная или производственная практика в профильной организации:

- договор о практической подготовке;
- дневник прохождения практики;
- отчет о прохождении практики.

Отчет о прохождении практики составляется в соответствии с индивидуальным заданием и программой практики, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, освоении компетенций, с описанием решения задач практики.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств расположен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Для определения общей оценки сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
1 уровень: Компетенция не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
2 уровень: Начальный уровень	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
3 уровень: Базовый уровень	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
4 уровень: Продвинутый уровень	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

Л1.1	Санамян Г. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019. - 132 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/147359
------	---

Дополнительная литература

Л2.1	Иванова Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]:. - Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. - 232 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/144179
------	--

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Э1	1. Портал Индустрии питания и гостеприимства
Э2	2. Деловое издание Индустрии питания и гостеприимства «Horecamagazine»

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Windows 7 Professional № лицензии 60966815 срок действия – бессрочно.
MicrosoftOffice 2007 Standard № лицензии 61342105 срок действия – бессрочно.
Бесплатное ПО: Архиватор7-Zip, AdobeReader, Яндекс.Браузер, Антивирус - 360 TotalSecurity срок действия – бессрочно.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Справочная правовая система «Консультант Плюс»

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Аудитория №	Назначение аудитории	Оснащение	Вид работ
-------------	----------------------	-----------	-----------

17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1	Пр
----	---	---	----

27	«Кабинет для самостоятельной работы студентов», «Кабинет общественных дисциплин», «Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»	Комплект мебели для учебного процесса (рабочих мест –30). ЖК-телевизор, ноутбук Компьютерные столы – 10, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 10, Информационные стенды – 5, бактерицидный рецеркулятор, жалюзи - 8.	Ср
----	---	--	----

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения практики является сформированность следующих компетенций:

- УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;
- ОПК-3.: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- ОПК-4.: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;
- ОПК-7.: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;
- ПК-3: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- ПК-1 : Способен к организации процессов обслуживания гостей организации питания.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации;
2. Задания по производственной практике.

Промежуточная аттестация проводится по материалам отчета по практике и беседы по результатам выполненных работ с целью выявления уровня владения бакалавром заявленных компетенций.

1. Перечень примерных вопросов по результатам выполненных работ (зачет с оценкой)

1. Результаты каких исследований, полученные отечественными и зарубежными исследователями, вы использовали в своей работе?
2. Расскажите каким алгоритмом вы будете пользоваться при решении возникшей проблеме?
3. Какие нормативные документы необходимо учитывать при решении поставленной задачи?
4. Назовите основные составляющие процесса оказания услуг.
5. Назовите нормы и правила охраны труда, действующие на предприятии сервиса.
6. В чем заключается техника безопасности на предприятии сервиса?
7. Какие категории потребителей встречались во время практики?
8. Опишите цикл обслуживания клиентов предприятия.
9. Какие нормативно-правовые акты РФ, регулируют деятельность организаций питания?
10. Оцените факторы, влияющие на процессы обслуживания потребителей организации питания?

За каждый вопрос максимально можно получить 2 балла. *Итого 20 баллов.*

Критерии оценивания отчета по балльно-рейтинговой системе

<i>Виды работ</i>	<i>Баллы</i>
Качество и логичность содержания отчета, соответствие методическим рекомендациям	60
Аккуратность и правильность оформления отчета по практике	10
Своевременное предоставление отчета	10
<i>Итого</i>	<i>80</i>

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 50 баллов	51-67 баллов	68-84 балла	85-100 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 3 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов

Уровень сформированности компетенции	не сформирована	начальный уровень	базовый уровень	продвинутый уровень
--------------------------------------	-----------------	-------------------	-----------------	---------------------

2. ЗАДАНИЯ

по производственной практике

Задание 1 по модулю 1 "Организация работы на предприятии сервисного обслуживания"

Опишите:

- Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организации; нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятии сервиса.
- Правовой статус предприятия.
- Деятельность организации.
- Цели, задачи, виды деятельности, месторасположение, историю развития организации.
- Материально-техническую базу, перечень и назначение помещений.
- Процессы оказания услуг.
- Ассортимент оказываемых основных и дополнительных услуг.
- Организация культурной программы, экскурсионной деятельности, отдыха и досуга клиентов, питания.
- Функции и должностные обязанности персонала.

Задание 2 по модулю 2 «Система клиентских отношений предприятия»

1. Опишите:

- Категории потребителей.
- Цикл обслуживания клиентов предприятия.
- Способы информирования клиентов об оказываемых услугах.
- Систему клиентских отношений, существующую на данном предприятии сервиса.
- Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность организаций питания.
- Выполненные работы.
 2. Составьте портрет клиента.
 3. Предложите варианты по оптимизации работы с клиентами.
 4. Оцените факторы, влияющие на процессы обслуживания потребителей организации питания.
 5. Внесите предложения по изменению планов развития организации питания в части процессов обслуживания.

Критерии оценки:

Критерии	Баллы
Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, полностью раскрыто содержание, сформулированы собственные аргументированные выводы, оформление соответствует предъявляемым требованиям	5
Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, однако не полностью раскрыто содержание; сформулированы собственные аргументированные выводы; оформление соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются замечания технического характера	4
Все контролируемые элементы по видам работ в основном выполнены, однако содержание раскрыто очень кратко; сформулированы собственные краткие выводы; оформление в основном соответствует предъявляемым требованиям, имеются замечания технического характера	3
Не все контролируемые элементы по видам работ выполнены; раскрыто содержание менее, чем на половину; не сформулированы выводы, оформление не соответствует предъявляемым требованиям	Менее 3

Критерии оценивания компетенций	до 3 баллов	3 балла	4 балла	5 баллов
---------------------------------	-------------	---------	---------	----------

Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ
--------------------------------------	-----------------	-------------------	-----------------	---------------------

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения практики обучающимися

Результаты прохождения практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации. Формой аттестации является дифференцированный зачет, который проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета и беседы по результатам практики. При оценке итогов работы студента на практике также учитываются содержание и правильность оформления студентом дневника практики и характеристика руководителя практики от организации-места прохождения практики.

Небрежное оформление отчета влечет снижение оценки при зачете, а грубые нарушения порядка и оформления, отсутствие отчета - к лишению права на зачет.

Отчёт составляется в следующей последовательности:

1. Введение (цели, задачи, требования к результатам практики)
2. Описание работ студента.
3. Заключение (выполнение задач практики).
4. Приложения

В разделе «Описание работ» даётся детальное описание работ, в которых студент сам принимал активное участие, с указанием объёма, порядка и способа организации и пр. и описание работ, которые студент только наблюдал, не принимая непосредственного участия.

Приложения включают в себя выполненные студентом во время практических занятий и самостоятельной работы задания (разработки, фотографии, составленные обзоры и т.п.).

Дифференцированный зачет проводится руководителем практики на кафедре "Сервис" в последний день практики. Неявка на зачет отмечается в ведомости словами «не явился». Если эта неявка была по неуважительной причине, то последующая сдача данного зачета считается пересдачей с разрешения деканата. Обучающиеся, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Оценка результатов практики производится по балльно-рейтинговой системе с последующим переводом в пятибалльную систему.

Распределение максимальных баллов по видам отчетности:

Вид контроля	Баллы
Качество и логичность содержания отчета, соответствие методическим рекомендациям (см. ФОС)	60
Аккуратность и правильность оформления отчета по практике	10
Уровень защиты отчета и ответов на вопросы: правильность и полнота ответов на вопросы, степень ориентированности в материале, рациональность предложений по возможным вариантам решений и исправлению ошибок. Наличие электронной презентации	20
Своевременное предоставление отчета	10
Всего за практику	100

Перевод баллов в оценку по 5-балльной системе:

Максимальная сумма баллов	Оценка			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
100	менее 50 б.	от 51 до 70 б.	от 71 до 85 б.	86 б. и более

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

Ильичёва Елена Владимировна

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Исследовательская работа

программа практики

Закреплена за кафедрой	Сервис
Учебный план	43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx
Профиль	бакалавр
Форма обучения	заочная
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой
Вид практики	Производственная
Тип практики	исследовательская работа
Форма проведения	дискретно
Объём практики	6
Продолжительность в часах	216

Программу составил(и):

доцент, кандидат педагогических наук, доцент, Ильичева Елена Владимировна

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, зам. директора института транспорта, сервиса и туризма ГБОУ ВО НГИЭУ по учебной и научной работе, Смирнов Николай Александрович

Программа практики

Исследовательская работа

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана одобренного Ученым советом от 06.02.2023 протокол № 1:

43.03.01 Сервис (Соц-кул.) ЗФО 2023.plx

Программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 27.04.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Ильичёва Елена Владимировна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

1	Цель практики: получение опыта самостоятельной научно-исследовательской деятельности
---	---

Задачи практики:

- формирование умений постановки проблем исследования, анализа и систематизации научной информации по теме исследования;
- формирование навыков определения целей и задач исследования, разработка его концептуальных моделей;
- формирование умений осуществлять подбор методик, планирование и организацию проведения эмпирических исследований, анализ и интерпретация их результатов;
- совершенствование навыков по подготовке аналитических отчетов, информационных обзоров и публикаций по результатам выполненных исследований, проведение статистических обследований, опросов, анкетирования и первичной обработке их результатов;
- формирование умений предоставлять результаты своей работы для специалистов,

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок. Часть Б2.В

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

1	Исследовательская практика
2	Основы научных исследований

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП**УК-1. : Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач**

УК-1. .1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие

УК-1. .2: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи

УК-1. .3: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК-2.: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2..1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, предлагает способы решения и оценивает их с точки зрения соответствия цели проекта

УК-2..2: Планирует и реализует задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм

УК-2..3: Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования

ОПК-4.: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-4..1: Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов

ОПК-4..2: Использует основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.

ОПК-4..3: Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

ПК-4: Способен оказывать экскурсионные услуги

ПК-4.1: Разработка экскурсий

ПК-4.2: Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

ПК-5: Способен организовывать досуг туристов

ПК-5.1: Разработка туристских досуговых программ

ПК-5.2: Реализация туристских досуговых программ

ПК-6: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-6.1: Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.

ПК-6.2: Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.

ПК-6.3: Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

В результате освоения практики обучающийся должен:

Знать:

- методы поиска, сбора и обработки информации;

- методы анализа информационных потоков,
- способы представления результатов работы,
- основные методы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов,
- принципы организации экскурсий,
- основы соци-ально-культурной анимации и рекреации,
- современные инновационные технологии для создания конкурентоспо-собных услуг

Уметь:

- формулировать исследовательские проблемы,
- критически анализировать информационные источники, научные тексты,
- логически выстраивать последовательную содержательную аргументацию,
- проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения,
- представлять полученные результаты и возможности их использования и/или совершенствования,
- осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов,
- определять направления продвижения экскурсионных программ ,
- разрабатывать индивидуальные или групповые досуговые программы для населения и туристов,
- видеть необходимость нововведений.

Владеть:

- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией,
- навыками постановки цели и задач исследования,
- навыками разработки презентации,
- основами научных знаний о способах проведения маркетинговых иссле-дований сервисного рынка, потребителей, конкурентов,
- навыками разработки экскурсий,
- владеть игровыми технологиями в сфере досуга,
- основами научных знаний о способах применения современных инноваци-онных технологий для создания конкурентоспособных услуг при осущес-твлении сервисной деятельности.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Курс	Часов	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы
<i>Модуль 1 «Подготовительный этап»</i>						
1.	Инструктаж по программе практики					
1.1	Инструктаж по программе практики / Пр	5	2	УК-2..1		
2.	Составление индивидуального плана					
2.1	Формулировка проблемы, цели и задач, объекта и предмета исследования, темы исследования / Пр	5	2	УК-2..1	Л1.1	
2.2	Составление плана исследовательских работ. / Ср	5	14	УК-2..1,УК- 2..2	Л1.1	
<i>Модуль 2 «Исследовательский (основной) этап»</i>						
1.	Подготовка к проведению научных исследований					
1.1	Работа с литературой и источниками / Пр	5	2	УК-1. .1,УК-1. .2	Л1.1	Э1
1.2	Составление обзора литературы по теме исследования / Ср	5	15	УК-1. .2	Л1.1	
1.3	Подготовка к проведению научных исследований: изучение методов исследования, разработка методики исследований. / Ср	5	10	УК-1. .1,УК-1. .2,УК-1. .3,УК-2..1	Л1.1,Л2.4,Л2.3,Л2.2,Л2.1	
2.	Проведение исследований					
2.1	Организация проведения маркетинговых исследований / Пр	5	4	УК-2..1,УК-2..2,ОПК-4..1	Л1.1,Л2.2	Э1
2.2	маркетинговые исследования сервисного рынка / Ср	5	20	ОПК-4..1	Л1.1,Л2.4	Э1

2.3	маркетинговые исследования потребителей / Ср	5	18	ОПК-4..1	Л1.1,Л2.3,Л2.2	Э1
2.4	маркетинговые исследования конкурентов / Ср	5	12	ПК-4.1	Л1.1,Л2.4	Э1
3.	Обработка и анализ полученных результатов					
3.1	Оценка полученной информации на предмет необходимости внедрения нововведений / Пр	5	4	УК-1. .2	Л1.1	
3.2	Оценка полученной информации на предмет необходимости внедрения нововведений / Ср	5	20	УК-1. .2	Л1.1	
3.3	Разработка досуговой программы для клиентов с целью их привлечения / Ср	5	20	ПК-5.1	Л1.2	
3.4	Обоснование необходимости продвижения экскурсионных программ / Ср	5	20	ОПК-4..2,ОПК-4..3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-5.2		
3.5	Формулировка выводов / Пр	5	4	УК-1. .3,ПК-6.1,ПК-6.2,ПК-6.3		
3.6	Формулировка выводов / Ср	5	22	УК-1. .3,ПК-6.3		
Модуль 3 «Отчетный этап»						
1.	Подготовка отчета по практике					
1.1	Оформление результатов НИР в виде отчета, статьи и презентации по результатам проведенного исследования / Пр	5	2	УК-1. .3,УК- 2..3	Л1.1	
1.2	Оформление результатов НИР в виде отчета, статьи и презентации по результатам проведенного исследования / Ср	5	21	УК-1. .3,УК- 2..3	Л1.1	
2.	Дифференцированный зачет					
2.1	Защита результатов практики / Пр	5	4	УК-1. .1,УК-1. .2,УК-1. .3,УК-2..1,УК-2..3,ОПК-4..1,ПК-4.1,ПК-5.1,ПК-6.3		
Итого			216			

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По результатам прохождения практики обучающийся должен предоставить руководителю практики пакет документов:

Учебная практика:

- отчет о прохождении практики.

Производственная практика в лабораториях НГИЭУ:

- дневник прохождения практики;
- отчет о прохождении практики.

Учебная или производственная практика в профильной организации:

- договор о практической подготовке;
- дневник прохождения практики;
- отчет о прохождении практики.

Отчет о прохождении практики составляется в соответствии с индивидуальным заданием и программой практики, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, освоении компетенций, с описанием решения задач практики.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Для определения общей оценки сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для оценки сформированности данной компетенции.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
1 уровень: Компетенция не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
2 уровень: Начальный уровень	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
3 уровень: Базовый уровень	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
4 уровень: Продвинутый уровень	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

Л1.1	Асхаков С. И. Основы научных исследований [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Карачаевск: КЧГУ, 2020. - 348 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/161998
Л1.2	Сизенева Л. А., Косульникова Т. Л., Шарапов Д. Ю. Анимационная деятельность в туристском бизнесе: организация и оценка экономической эффективности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для обучающихся по направлениям: 43.03.01 сервис, 43.03.02 туризм и 43.04.02 туризм. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2022. - 72 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/339299
Дополнительная литература	
Л2.1	Наместникова И. В. Методы исследования в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2022. - 430 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/508801
Л2.2	Наместникова И. В. Методы исследования в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2022. - 430 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/508801
Л2.3	Асхаков С. И. Методы исследования в социальной работе. Часть вторая [Электронный ресурс]: учебное пособие в двух частях. - Карачаевск: КЧГУ, 2023. - 380 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/364457
Л2.4	Кунин В. А. Методы исследования и оценки результатов и эффективности предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]:. - Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2020. - 109 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/246362

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Э1	1. Туризм в Воротынской районе
----	--------------------------------

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Windows 7 Professional

Microsoft Office 2007 Standard

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Справочная правовая система «Консультант Плюс»

Информационно-правовой портал «Гарант»

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Аудитория №	Назначение аудитории	Оснащение	Вид работ
-------------	----------------------	-----------	-----------

19	«Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности», «Кабинет социально-экономических дисциплин», «Кабинет для самостоятельной работы студентов», Лаборатория «Информационные технологии и проектирование процесса оказания услуг»	Комплект офисной мебели (рабочих мест –12). Рабочее место преподавателя: письменный стол, стул, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) с выходом в Интернет - 13. МФУ, проектор шкаф книжный	Ср
17	Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	Стул ученический, регулируемый по высоте, мягкий – 12, Стол ученический двухместный – 12, Стол учительский угловой – 1, Кресло учительское – 1, Интерактивный комплекс (интерактивная панель ED75ST, металлическая подставка TaiYun1800S, вычислительный блок OPS3P), Маркерная доска – 1, Компьютер ученический стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 12, Компьютер учительский стационарный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь) – 1	Пр

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Методические указания по оцениванию результатов освоения практики обучающимися расположены в Приложении 2 к рабочей программе практики

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ производственной практики «Исследовательская работа»

Результатом освоения практики является сформированность следующих компетенций:

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ПК-4 Способен оказывать экскурсионные услуги;

ПК-5 Способен организовывать досуг туристов;

ПК-6 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

Для оценивания результатов освоения практики используются следующие оценочные средства: защита отчета.

Для определения уровня сформированности компетенции применяется среднее арифметическое значение суммы баллов по всем оценочным средствам, используемым для

оценки сформированности данной компетенции.

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ
по результатам производственной практики «Исследовательская работа»

Проводится по материалам отчета по практике и защиты результатов выполненной работы с целью выявления уровня владения бакалавром заявленных компетенций.

Критерии оценивания отчета

<i>Критерии</i>	<i>Баллы</i>
Отчет сдан в срок. Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, полностью раскрыто содержание работ, сформулированы собственные аргументированные выводы, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям. Презентация соответствует всем требованиям	60-70
Отчет сдан в срок. Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, однако не полностью раскрыто содержание работ; сформулированы собственные аргументированные выводы; оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются замечания технического характера. Презентация соответствует всем требованиям, но имеются замечания технического характера.	48-59
Отчет сдан с опозданием. Все контролируемые элементы по видам работ в основном выполнены, однако содержание работ раскрыто очень кратко; сформулированы собственные краткие выводы; оформление работы в основном соответствует предъявляемым требованиям, имеются замечания технического характера. Презентация в основном соответствует требованиям, но имеются замечания по содержанию и(или) технического характера.	36-47
Отчет сдан с опозданием. Не все контролируемые элементы по видам работ выполнены; раскрыто содержание работ менее, чем на половину; не сформулированы выводы, оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям. Презентация не соответствует требованиям.	0-35

Критерии оценивания защиты выполненной работы

<i>Виды работ</i>	<i>Баллы</i>
Сдача отчета в срок	10
Защита отчета	10
Наличие статьи	10
<i>Итого</i>	<i>30</i>

Критерии оценки защиты отчета на диф. зачете:

<i>Уровень сформированности компетенции</i>	<i>Количество баллов</i>	<i>Характеристика сформированности компетенции</i>
Продвинутый	9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

Базовый	7,0-8,9 баллов	Сформированность компетенции базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9 баллов	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач
Не сформирована	<5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач

Связь балльно-рейтинговой системы с критериями оценивания компетенций

Балльно-рейтинговая система	до 50 баллов	51-67 баллов	68-84 балла	85-100 баллов
Критерии оценивания компетенций	до 5 баллов	5-6,9 балла	7,0-8,9 балла	9-10 баллов
Уровень сформированности компетенции	НЕ СФОРМИРОВАНА	НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ	БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ	ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения производственной практики «Исследовательская работа» обучающимися

Для оценки результатов освоения практики применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в виде дифференцированного зачета.

Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ по учебной практике

Задание 1 по модульным единицам 1-4

1. Дать теоретическое обоснование исследования
2. Описать и обосновать методику исследования
3. Описать проведенное исследование

Задание 2 по модульным единицам 5-7

1. Обработать и проанализировать результаты исследования
2. Оформить результаты исследования в виде статьи
3. Оформить результаты исследования в виде доклада с презентацией

Критерии оценки:

Критерии	Баллы
Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, полностью раскрыто содержание, сформулированы собственные аргументированные выводы, оформление соответствует предъявляемым требованиям	30-35
Все контролируемые элементы по видам работ выполнены, однако не полностью	24-29

раскрыто содержание; сформулированы собственные аргументированные выводы; оформление соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются замечания технического характера	
Все контролируемые элементы по видам работ в основном выполнены, однако содержание раскрыто очень кратко; сформулированы собственные краткие выводы; оформление в основном соответствует предъявляемым требованиям, имеются замечания технического характера	18-23
Не все контролируемые элементы по видам работ выполнены; раскрыто содержание менее, чем на половину; не сформулированы выводы, оформление не соответствует предъявляемым требованиям	Менее 18

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы	Примечания
Текущий контроль	70 баллов	
Выполнение задания 1	35 баллов	
Выполнение задания 2	35 баллов	
Промежуточная аттестация – диф. зачет:	30 баллов	
ИТОГО:	100 баллов	

В ведомость и зачетную книжку вносится оценка, рассчитанная из суммарного фактического рейтинга по дисциплине.

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Приложение 7

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ВОСПИТАНИЯ

по образовательной программе 43.03.01 **Сервис**
«Социально-культурный сервис»

бакалавриат

(уровень подготовки)

2023 г.
Княгинино

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

РАЗДЕЛ 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

**РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ В ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЕ НГИЭУ**

**РАЗДЕЛ 4. МАТРИЦА ВНЕДРЕНИЯ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ В
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ПРОГРАММУ**

РАЗДЕЛ 5. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

**РАЗДЕЛ 6. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ
ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

Название	Содержание
Наименование программы	Рабочая программа воспитания по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (программа социально-культурный сервис)
Основания для разработки программы	<p>Настоящая программа разработана на основе следующих нормативных правовых документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Конституции Российской Федерации; – Федерального законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; – Федерального законом от 31 июля 2020 г. № 304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся»; – Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)» № 15-ФЗ от 5 февраля 2018 г.; – Указа Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации» (с изменениями от 6 марта 2018 г.); – Указа Президента Российской Федерации от 19 декабря 2012 г. № 1666 «О Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года»; – Указа Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»; – Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»; – Федерального закона от 30 декабря 2020 г. № 489-ФЗ «О молодежной политике в Российской Федерации»; – Плана мероприятий по реализации Основ государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.11.2014 г. № 2403-р; – Указа Президента РФ от 9 ноября 2022 г. № 809 «Об утверждении Основ государственной политики по сохранению и укреплению традиционных российских духовно-нравственных ценностей»; – ФГОС по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 514 от 08.06.17 г.; – Устава ГБОУ ВО НГИЭУ и иных локальных нормативно-правовых актов.
Цель программы	Цель рабочей программы воспитания – создание организационно-педагогических условий для формирования личностных результатов обучающихся, проявляющихся в развитии их позитивных чувств и отношений к российским гражданским (базовым, общенациональным) нормам и ценностям, закреплённым в Конституции Российской Федерации, с учетом традиций и культуры субъекта Российской Федерации, деловых профессиональных качеств, определенных отраслевыми требованиями (корпоративной культурой).

Задачи программы	<p>Настоящая программа решает следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание условий и системы мотивации, способствующих развитию талантов и мастерства обучающихся в разных сферах деятельности: наука, творчество, спорт и пр.; - создание условий для реализации потенциала обучающихся в социально-экономической сфере; - создание условий для реализации предпринимательского потенциала обучающихся, в том числе социального, а также создание и поддержка деятельности общественных объединений, направленной на развитие социально ориентированного молодежного предпринимательства; - создание условий для развития профориентационной работы среди обучающихся и построение эффективной траектории профессионального развития; - организация всех видов деятельности, вовлекающей обучающихся в общественно-ценностные социализирующие отношения; - формирование организации общих ценностей, моральных и нравственных ориентиров, необходимых для устойчивого развития государства; - усиление воспитательного воздействия благодаря непрерывности процесса воспитания.
Сроки реализации программы	Реализуется в течение всего срока освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Исполнители программы	<ul style="list-style-type: none"> - директор института, заместитель директора, курирующий воспитательную работу, - сотрудники управления по молодежной политике и международной деятельности, - кураторы групп, - научно-педагогические работники кафедр, - сотрудники учебного управления - сотрудники управления качеством образования и методической работы, - педагоги-психологи, - педагоги-организаторы, - социальные педагоги, - члены Студенческого совета, - представители организаций – работодателей и др.

РАЗДЕЛ 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью воспитательной работы в ГБОУ ВО НГИЭУ является создание условий для активной жизнедеятельности обучающихся, их гражданского самоопределения, профессионального становления и индивидуально-личностной самореализации в созидательной деятельности для удовлетворения потребностей в нравственном, культурном, интеллектуальном, социальном и профессиональном развитии. А также создание воспитательного пространства университета, обеспечивающего развитие обучающегося как субъекта деятельности, как личности и как индивидуальности в соответствии с традиционными духовно-нравственными ценностями.

В Стратегии национальной безопасности Российской Федерации определены следующие традиционные духовно-нравственные ценности: – приоритет духовного над материальным; – защита человеческой жизни, прав и свобод человека; – семья, созидательный

труд, служение Отечеству; – нормы морали и нравственности, гуманизм, милосердие, справедливость, взаимопомощь, коллективизм; – историческое единство народов России, преемственность истории нашей Родины.

Задачи воспитательной работы:

- развитие мировоззрения и актуализация системы базовых ценностей личности;
- приобщение студенчества к общечеловеческим нормам морали, национальным устоям и академическим традициям;
- воспитание уважения к закону, нормам коллективной жизни, развитие гражданской и социальной ответственности; – воспитание положительного отношения к труду, воспитание социально значимой целеустремленности и ответственности в деловых отношениях;
- обеспечение развития личности и ее социально-психологической поддержки, формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессиональной деятельности;
- выявление и поддержка талантливой обучающихся, формирование организаторских навыков, творческого потенциала, вовлечение обучающихся в процессы саморазвития и самореализации; – формирование культуры и этики профессионального общения;
- формирование бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации;
- вовлечение молодежи в реализацию программ по сохранению российской культуры, исторического наследия народов страны и традиционных ремесел;
- создание устойчивого мировоззрения на основе традиционных человеческих принципов – семья, любовь, духовность;
- формирование позитивного отношения в молодежной среде к семье и браку, ценностей семейной культуры и умений жить в семье;
- формирование чувства уважения к памяти защитников Отечества и подвигам героев Отечества;
- формирование уважения человеку труда и старшему поколению;
- формирование уважения к закону и правопорядку;
- адаптацию первокурсников к новой образовательной среде вуза (в том числе иностранных);
- формирование ценностей здорового образа жизни, создание условий для физического развития молодежи;
- формирование экологической культуры и принципов бережливого отношения к природе; профилактика асоциального поведения, включающего потребление наркотиков, алкоголя, психотропных средств, табакокурения, а также повышение уровня безопасности жизнедеятельности молодежи;
- профилактика экстремизма в молодежной среде.

**РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ В ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЕ НГИЭУ**

Таблица 1.

№	Направления воспитательно й работы	Воспитательные задачи	Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции
1.	Гражданско-патриотическое	формирование у студентов целостного мировоззрения, российской идентичности, уважения к своей семье, обществу, государству, принятым в семье и обществе духовно-нравственным и социокультурным ценностям, к национальному культурному и историческому наследию и стремления к его сохранению и развитию	Гражданская позиция	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению
2.	Духовно-нравственное	развитие ценностно-смысловой сферы и духовной культуры, нравственных чувств и крепкого нравственного стержня, воспитание у студентов чувства достоинства, чести и честности, совестливости, уважения родителям, учителям, людям старшего поколения	Коммуникация	УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном языке
3.	Волонтерское (добровольческое)	Вовлечение обучающихся в общественно полезную деятельность на добровольных началах, формирование принципов коллективизма и солидарности, духа милосердия и сострадания, привычки заботиться о людях, находящимся в трудной жизненной ситуации	Командная работа и лидерство	УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
4.	Спортивно-оздоровительное	Формирование культуры ведения здорового и безопасного образа жизни, развитие способности к сохранению и укреплению здоровья	Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-7. Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
5.	Экологическое	Развитие экологического сознания и устойчивого экологического поведения, формирование экологической культуры, бережного отношения к родной земле,	Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности

				для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
6.	Предпринимательское	Формирование профессиональных и управленческих компетенций студентов, развитие навыков высокой работоспособности и самоорганизации, умение действовать самостоятельно, активно и ответственно, мобилизуя необходимые ресурсы, правильно оценивая смысл и последствия своих действий, воспитание уважения к труду.	Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение); Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-6 способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов самообразования в течение всей жизни; УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
7.	Культурно-творческое	Знакомство с материальными и нематериальными объектами человеческой культуры, приобщение к эстетическим ценностям, развитие способности к эстетическому восприятию, эстетического вкуса, к творчеству по законам красоты, к созданию эстетических ценностей, вовлечение обучающихся в творческую деятельность, поддержка молодых талантов.	Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
8.	Научно-образовательное	формирование исследовательского и критического мышления, мотивации к научно-исследовательской деятельности;	Системное и критическое мышление Разработка и реализация проектов	УК-1 способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и

				выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
--	--	--	--	--

РАЗДЕЛ 4. МАТРИЦА ВНЕДРЕНИЯ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ПРОГРАММУ

Таблица 2.

Дисциплины	Трудоемкость (в зачетных единицах)	Реализуемый вид воспитательной деятельности	Форма контроля	Код компетенции
История России	4	Гражданско-патриотическое	экзамен	УК-5
Философия	3	Гражданско-патриотическое	Зачет с оценкой	УК-5
Иностранный язык	10	Духовно-нравственное направление ВР	экзамен	УК-4
Технологии делового общения	5	Волонтерское (добровольческое) направление ВР	экзамен	УК-4, ПК-2
Физическая культура и спорт	2	Спортивно-оздоровительное направление ВР	Зачет с оценкой	УК-7
Экономика и предпринимательство	8	Предпринимательское направление ВР	экзамен	УК-9, ОПК-5
Безопасность жизнедеятельности	4	Гражданско-патриотическое	Зачет с оценкой	УК-8, ОПК-7
Правовое обеспечение сервисной деятельности	4	Гражданско-патриотическое	Зачет с оценкой	УК-2, УК-10, ОПК-6
Методы маркетинговых исследований в сфере сервиса	7	Научно-образовательное направление ВР	Зачет с оценкой	ОПК-4, ПК-6
Основы экскурсионной деятельности	9	Экологическое и спортивно-оздоровительное направления	Зачет с оценкой	ПК-4
Охрана труда	2	Экологическое направление	зачет	ОПК-7
Основы научных исследований	3	Научно-образовательное направление ВР	Зачет с оценкой	УК-1, ПК-6

Организация досуга	5	Культурно-творческое и волонтерское (добровольческое) направления ВР	экзамен	ПК-5
Психология и конфликтология	6	Духовно-нравственное направление ВР	экзамен	УК-3, ПК-3

РАЗДЕЛ 5. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Под формами организации воспитательной работы понимаются различные варианты организации конкретного воспитательного процесса, в котором объединены и сочетаются цель, задачи, принципы, закономерности, методы и приемы воспитания в НГИЭУ. Формы организации воспитательной работы различаются:

- по количеству участников – индивидуальные (субъект-субъектное взаимодействие в системе преподаватель-обучающийся); групповые (творческие коллективы, спортивные команды, клубы, кружки по интересам и т.д.), массовые (фестивали, олимпиады, праздники, субботники и т.д.);

- по целевой направленности, позиции участников, объективным воспитательным возможностям – программы, проекты, мероприятия, акции, игры, квесты;

- по масштабу проведения – факультетские, университетские, межвузовские, городские, окружные, региональные, межрегиональные, всероссийские, международные;

- по видам деятельности – добровольческие, трудовые, спортивные, художественные, научные, общественные, инновационные, предпринимательские;

- по результату воспитательной работы – социально-значимый результат, информационный обмен, выработка решения;

- по методике организации обучающихся – круглый стол, семинар, лекция, форсайтсессия, стратегическая сессия, панельная дискуссия, «диалог на равных».

Методы воспитания – способы влияния преподавателя на сознание, волю и поведение обучающихся с целью формирования у них устойчивых убеждений и определенных норм поведения:

- студенческие научные конференции;
- организация НИР обучающихся;
- участие в работе СМИ;
- молодежные студенческие проекты;
- студенческие трудовые отряды;
- встречи с работодателями и выпускниками;
- творческие кружки, клубы по интересам, спортивные секции;
- участие в спортивных соревнованиях и турнирах, студенческих слетах;
- участие в форумах, фестивалях и других массовых акциях городских, областных и государственных молодежных организаций;
- участие в проектах экологической направленности.

РАЗДЕЛ 6. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Ресурсное обеспечение воспитательной работы направлено на создание условий для осуществления воспитательной деятельности обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ, в контексте реализации образовательной программы.

4.1. Нормативно-правовое обеспечение воспитательной работы

Рабочая программа воспитания разработана в соответствии с нормативно-правовыми документами федеральных органов исполнительной власти в сфере образования, требованиями ФГОС ВО, с учетом сложившегося опыта воспитательной деятельности и имеющимися ресурсами в университете.

4.2. Кадровое обеспечение воспитательной работы

С целью реализации рабочей программы воспитания по направлению подготовки университет полностью укомплектован квалифицированными специалистами. Воспитательный отдел обеспечен кадровым составом, который несет ответственность за организацию и координацию воспитательной работы.

Для реализации рабочей программы воспитания могут привлекаться как преподаватели и сотрудники образовательной организации, так и иные лица, обеспечивающие работу кружков, студий, клубов, проведение мероприятий на условиях договоров гражданско-правового характера. Также субъектами воспитательного процесса могут быть представители профессионального сообщества (партнеры, работодатели) при их активном участии в воспитательной работе образовательной организации.

4.3. Материально-техническое обеспечение воспитательной работы

Содержание материально-технического обеспечения воспитательной работы соответствует требованиям к материально-техническому обеспечению ООП и включает технические средства обучения и воспитания, соответствующие поставленной воспитывающей цели, задачам, видам, формам, методам, средствам и содержанию воспитательной деятельности.

Материально-техническое обеспечение учитывает специфику ООП, специальные потребности обучающихся с ОВЗ и следует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и гигиеническим нормативам.

Университет использует материально-техническую базу, обеспечивающую проведение указанных в рабочей программе мероприятий. Основными условиями реализации рабочей программы воспитания являются соблюдение безопасности, выполнение противопожарных правил, санитарных норм и требований.

Для проведения воспитательной работы университет использует следующими ресурсами:

- кабинеты для работы кружков, студий, клубов, с необходимым для занятий материально-техническим обеспечением (оборудование, программное обеспечение).

- в каждом институте имеются аудитории и кабинеты для организации работы органов студенческого самоуправления, которые оснащены мебелью, оргтехникой, флипчартами и т.п.;

- для организации и проведения культурно-досуговых мероприятий имеется актовый зал, оснащённый звуковым и музыкальным оборудованием, видеопроектором;

- для проведения конференций, круглых столов, встреч имеется конференц-зал, оснащённый компьютерной техникой, видеопроектором, медиацентр;

- для организации работы социально-психологической службы предназначен отдельный кабинет;

- для организации и проведения спортивных мероприятий, спортивных секций, соревнований, систематических занятий физической культурой и спортом, выполнения требований норм ГТО имеется, оборудованный в соответствии с требованиями, спортивный зал, открытая спортивная площадка, стадион, футбольное поле, хоккейный стадион;

- библиотечный информационный центр;

- кабинеты и аудитории для самоподготовки и саморазвития с выходом в сеть «Интернет» и т.д.

4.4. Информационное обеспечение воспитательной работы

Информационное обеспечение реализации рабочей программы воспитания по направлению подготовки обеспечивает результативность взаимодействия с обучающимися: оперативность ознакомления их с ожидаемыми результатами, представление в открытом доступе информации о текущих и предстоящих мероприятиях, организация внесения предложений, касающихся конкретных активностей, в рамках которых можно получить требуемый опыт и которые востребованы обучающимися.

Информационное обеспечение воспитательной работы имеет в своей инфраструктуре объекты, обеспеченные средствами связи, компьютерной и мультимедийной техникой, интернет-ресурсами и специализированным оборудованием.

Информационное обеспечение воспитательной работы направлено на:

- информирование о возможностях для участия обучающихся в социально значимой деятельности;
- информационную и методическую поддержку воспитательной работы;
- планирование воспитательной работы и её ресурсного обеспечения;
- мониторинг воспитательной работы;
- дистанционное взаимодействие всех участников (обучающихся, педагогических работников, органов управления в сфере образования, общественности, работодателей);
- дистанционное взаимодействие с другими организациями социальной сферы;
- студенческое самоуправление, молодежные общественные объединения, цифровая среда.

Информационное обеспечение воспитательной работы включает: комплекс информационных ресурсов, в том числе цифровых, совокупность технологических и аппаратных средств (компьютеры, принтеры, сканеры и др.).

Созданы аккаунты во всех популярных среди молодёжи мессенджерах:

<https://instagram.com/knyaginouniversity>

<https://www.youtube.com/channel/UCIEXc9s17LQe0bjE52xd9jw>

<https://vk.com/ngieiu>

<https://www.facebook.com/knyaginouniversity/>

Система воспитательной деятельности образовательной организации представлена на сайте Университета.

4.5. Особенности реализации рабочей программы воспитания

Реализация рабочей программы воспитания предполагает комплексное взаимодействие научно-педагогических работников, учебно-вспомогательного состава, руководящих и иных работников университета, обучающихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

Для реализации задач воспитания используются разные технологии взаимодействия, например, сохранение и преумножение традиций, коллективные дела и «соревновательность», взаимодействие между младшими и старшими и др.

Некоторые воспитательные мероприятия (например, виртуальные экскурсии и т.п.) могут проводиться с применением дистанционных образовательных технологий, при этом обеспечивается свободный доступ каждого обучающегося к электронной информационно-образовательной среде университета и к электронным ресурсам.

Для реализации рабочей программы воспитания инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные условия с учетом особенностей их

психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Календарный план воспитательной работы

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (программа социально-культурный сервис)

№ п/п	Мероприятие	Содержание и формы деятельности	Участники	Место проведения	Ответственные
1. Гражданско-патриотическое направление ВР					
1	Участия в мероприятиях, проводимых военкоматами	Семинары, экскурсии, митинги	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по ВР, деканаты институтов
2	Выставка «Города трудовой доблести»	Экскурсия	1 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб
3	Участие студентов НГИЭУ в областных мероприятиях, посвященных празднованию Дня народного единства	Виртуальная экскурсия, кураторские часы, концертная программа	1-4 курс	НГИЭУ	Совет по воспитательной работе, деканаты институтов
4	Кураторский час на тему: «Правила поведения и эвакуации при пожаре в здании НГИЭУ и общежитиях»	Кураторский час	1 курс	НГИЭУ	Зам. деканов/директоров по УВР, кураторы академических групп
5	Учебная эвакуация при ситуации: «Возникновение пожара в учебных корпусах институтов»	Обучающее занятие	1 курс	НГИЭУ	АХУ, проректор по ВР, служба безопасности НГИЭУ
6	Встреча – беседа ректора с обучающимися НГИЭУ	Семинар	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по ВР, деканаты институтов
7	Учебная эвакуация при ситуации «Возникновение пожара в общежитии»	Обучающее занятие	1 курс	НГИЭУ	АХУ, проректор по ВР, коменданты общежитий
8	Выставки, посвященные календарным датам патриотического характера: - 4 ноября; - датам ВОВ 1941-1945гг. - 23 февраля; -12 апреля; - 9 мая; - 12 июня; - 12 декабря; - др.	Выставки	1-4 курс	НГИЭУ	Зав. библиотекой НГИЭУ
9	«Патриоты России»	Спортивные соревнования	1-4 курс	НГИЭУ	Структурные подразделения НГИЭУ /филиала/
10	Рейды оперативного отряда НГИЭУ «Помощь, чистота, порядок!»	Рейды	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб
11	Проведение Областного конкурса им. В.Г. Гузанова	Литературный конкурс	1-4 курс	НГИЭУ	Библиотека НГИЭУ, кафедра гуманитарных наук, студенческий клуб
12	Вахта памяти	Экспедиция	Члены патриотического кружка	НГИЭУ	Руководитель патриотического кружка
13	Фотовыставки, посвященные Великой Отечественной войне	Выставка	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб НГИЭУ
14	Торжественное построение	Торжественный	1-4 курс	НГИЭУ	Ректорат, руководители всех

	обучающихся и сотрудников НГИЭУ, посвященное Дню Победы	митинг		У	структурных подразделений НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ
15	Участие в районных митингах, посвящённых празднованию Дня Победы	Торжественный митинг	1-4 курс	НГИЭ У	Ректорат, руководители структурных подразделений НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ
2. Духовно-нравственное направление ВР					
1	«Месяц первокурсника»	Семинары, тренинги, экскурсии, концерты	1 курс	НГИЭ У	Зам. директоров по УВР, кураторы академических групп, библиотека НГИЭУ, педагог – психолог, студенческий клуб
2	Тематические выставки, акции, литературные вечера, посвященные юбилейным датам известных писателей, деятелей науки, искусства, историческим событиям	Выставки	1-4 курс	НГИЭ У	Библиотека НГИЭУ
3	Институтские мероприятия, направленные на развитие и совершенствование традиций, корпоративной культуры, выявление и поощрение лучших студентов	Спортивные соревнования, конференции, конкурсы	1-4 курс	НГИЭ У	Директора институтов, студенческий клуб, кафедра физической культуры
4	Велопробег по святым местам	Велопоход	Участник и туристического кружка	НГИЭ У	Директора институтов, студенческий клуб, кафедра физической культуры
5	Экскурсионные поездки академических групп в музеи, памятные и культурные места Нижегородской области и России: - экскурсии по городам России; - музей-заповедник им. А.С. Пушкина /Б.Болдино/; - драматический театр им. А.М. Горького; - Нижегородский кремль; др.	Экскурсии	1-4 курс	НГИЭ У	Проректор по воспитательной работе НГИЭУ, кураторы академических групп, НПП
6	Игры КВН	Игра	1-4 курс	НГИЭ У	Студенческий клуб НГИЭУ
7	Литературно – музыкальный вечер, посвящённый Дню матери	Литературно – музыкальный вечер	1-4 курс	НГИЭ У	Библиотека НГИЭУ, зам. директоров по УВР
8	«Карасевские чтения»	Литературный конкурс	1-4 курс	НГИЭ У	Библиотека НГИЭУ, зам. директоров по УВР
9	Декады институтов НГИЭУ	Конференции, тренинги, вебинары, открытые занятия, мастер-классы, творческие вечера	1-4 курс	НГИЭ У	Директора институтов
10	Проведение областного поэтического конкурса памяти А.И. Люкина	Литературный конкурс	1-4 курс	НГИЭ У	Библиотека НГИЭУ, совет по воспитательной работе НГИЭУ

	«ЛЮКИНСКИЕ ЧТЕНИЯ»				
11	Зимняя обучающая лидерская смена студенческого самоуправления НГИЭУ «Школа актива» /на базе ЦМИ «Васильсурск» /	Обучающие семинары и тренинги	Студенческое самоуправление НГИЭУ	ЦМИ	Деканаты институтов НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ, директор ЦМИ, студенческий клуб.
12	Летняя лидерская смена студенческого самоуправления НГИЭУ «Школа актива» /на базе ЦМИ «Васильсурск» /	Обучающие семинары и тренинги	Студенческое самоуправление НГИЭУ	ЦМИ	Деканаты институтов НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ, директор ЦМИ, студенческий клуб.
3. Волонтерское (добровольческое) направление ВР					
1	Мероприятия в рамках волонтерских движений по направлениям: - работа с детьми; - работа с пожилыми людьми -трудовой десант	Адресная помощь, концерты, семинары	1-4 курсы	НГИЭУ	Деканаты институтов НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.
2	Участие в волонтерских сервис - отрядах в ФДЦ «Орленок»	Трудовая практика	3-4 курсы	НГИЭУ	Деканаты институтов НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.
3	Проектная школа	Семинары, практические занятия	1-4 курсы	НГИЭУ	Деканаты институтов НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.
4	Участие в работе Нижегородского регионального отделения Молодежной общественной организации «Российские студенческие отряды»	Трудовая практика	3-4 курсы	В соответствии с приказом	Деканаты институтов НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.
5	Мероприятия местного отделения Нижегородского регионального отряда Всероссийской общественной молодежной организации «Всероссийский студенческий корпус спасателей»	Семинары, практические занятия	1-4 курсы	НГИЭУ	Деканаты институтов НГИЭУ, студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб.
4. Спортивно-оздоровительное направление ВР					
1	Проведение соревнований по футболу, волейболу, баскетболу, теннису, хоккею и др. видам спорта среди команд НГИЭУ	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физической культуры
2	Участие студентов НГИЭУ в различных районных, зональных, областных соревнованиях по волейболу, футболу, баскетболу, теннису, легкой атлетике, плаванию и др.	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физической культуры, спортивный клуб
3	Участие и проведение товарищеских встреч по волейболу, футболу, баскетболу, теннису, легкой атлетике, плаванию и др.	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физической культуры НГИЭУ, педагоги доп. образования
4	Первенство НГИЭУ по волейболу, баскетболу, футболу, настольному теннису	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физической культуры НГИЭУ, педагоги доп. образования
5	Участие СПО в Областной Спартакиаде	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физической культуры НГИЭУ, педагог доп.

					образования
6	Участие студентов и сотрудников НГИЭУ в сдаче нормативов ГТО	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физической культуры, структурные подразделения университета, студенческий совет НГИЭУ
7	Спортивно – массовое мероприятие «Лыжня России»	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Кафедра физкультуры
8	Реализация мероприятий Плана мероприятий по профилактике немедицинского употребления наркотических веществ в ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно – экономический университет»	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Проректор по ВР, педагог – психолог, структурные подразделения НГИЭУ
9	Реализация мероприятий Плана работы по профилактике правонарушений и асоциального поведения среди обучающихся ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Проректор по ВР, педагог – психолог, структурные подразделения НГИЭУ
10	Туристские водные походы по рекам Нижегородской области (Керженец, Пьяна, Лух и т.д.)	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Студенческий клуб
11	Спартакиада	Спортивные соревнования	1-4 курсы	НГИЭУ	Деканат института
5. Экологическое направление ВР					
1	Ознакомительная трудовая практика первокурсников по благоустройству студенческих городков к новому учебному году и благоустройству жилых комнат в общежитии	Трудовая практика	1 курс	НГИЭУ	Кураторы групп, АХУ, деканаты, коменданты общежитий
2	Привлечение студентов к благоустройству территории студенческих городков НГИЭУ	Трудовая практика	1-4 курс	НГИЭУ	Зам. деканов/директоров по УВР, кураторы академических групп, академические группы /кроме выпускников/
3	Привлечение студентов в трудовые отряды (волонтерские, сельскохозяйственные и др.): - посадка саженцев деревьев; - сбор с/х продукции; - др.	Трудовая практика	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по учебной работе, проректор по ВР, деканаты, заведующий студенческим бюро, начальник производственной практики
4	Экологическая экспедиция по малым рекам Нижегородской области	Многодневный поход	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб НГИЭУ, директора институтов
6. Предпринимательское направление ВР					
1	Участие обучающихся НГИЭУ в конкурсах, показах, выставках профессионального мастерства городского, зонального, регионального, всероссийского уровней.	Конкурсы проф. мастерства, выставки	3-4 курсы	НГИЭУ	Проректор по учебной работе, проректор по ВР, деканаты, заведующий студенческим бюро, начальник производственной практики
2	Ярмарка бизнес идей	конференция	3-4 курсы	НГИЭУ	Проректор по учебной работе, проректор по ВР, деканаты, заведующий студенческим бюро, начальник

					производственной практики
7. Культурно-творческое направление ВР					
1	Танцевальный вечер «С новым учебным годом»	Концерт	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб, кураторы групп
2	Тематические конкурсы	Конкурсы	1-4 курс	НГИЭУ	Библиотека НГИЭУ
3	«Капустник» для студентов НГИЭУ	Концерт	1 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб, зам. директоров по УВР, кураторы групп
4	Участие в областных, Всероссийских, международных конкурсах /очных и дистанционных/	Концерт	Обучающиеся по программам дополнительного образования	В соответствии с приказом	Студенческий клуб, ответственные лица
5	Участие студентов НГИЭУ в областных тематических сменах на базе студенческих лагерей	Концерт	1-4 курс	В соответствии с приказом	Проректор по ВР, зав. студенческим бюро, студенческий совет НГИЭУ, студенческий клуб НГИЭУ
6	Новогодняя дискотека	Дискотека	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб НГИЭУ, зам. директоров по УВР
7	Концертная программа, посвященная празднованию Международного женского дня	Концерт	1-4 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб НГИЭУ
8. Научно-образовательное направление ВР					
1	Научно-практическая конференция «Техника и технологии для развития сельских территорий»	Конференция	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по науке и инновациям, директора институтов
2	Мероприятия в рамках ежегодной Международной научно – практической конференции на борту теплохода	Конференция	1-4 курс	НГИЭУ	Проректор по науке и инновациям, директора институтов, начальник управления научными исследованиями и подготовки научно-педагогических кадров

*Приложение 9***Объем практической подготовки при реализации компонентов образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис**

Компоненты ООП	Объем (количество часов)
<i>1. При реализации производственных практик:</i>	
- Сервисная практика	201
- Исследовательская работа	189
- Преддипломная практика	201
<i>2. При реализации учебных практик:</i>	
Ознакомительная практика	110

**Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности
по образовательной программе**

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы</i>	<i>Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования</i>	<i>Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами БТИ)</i>
1	История России	Каб. 27. Кабинет общественных дисциплин	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 72,8 м ² , № 13
2	Философия		
3	Иностранный язык	Каб. 1. Кабинет иностранного языка	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 1 этаж, 35,8 м ² , № 5
		Каб. 15. Кабинет иностранных языков	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 61.1 м ² , № 12
4	Технологии делового общения	Каб. 28. Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 54,8 м ² , № 11
5	Безопасность жизнедеятельности	Каб. 18. Кабинет безопасности жизнедеятельности	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 55,9 м ² , № 23
6	Управление человеческими ресурсами	Каб. 18. Кабинет менеджмента и управления персоналом	
7	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	Спортивный зал	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 1 этаж
		Тренажерный зал	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 1 этаж
8	Стандартизация и управление качеством	Каб. 19. Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 72,5 м ² ,
9	Правовое обеспечение сервисной деятельности	Каб. 27. Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 72,8 м ² , № 13
10	Менеджмент	Каб. 18. Кабинет менеджмента и управления персоналом	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 55,9 м ² , № 23
11	Экономика и предпринимательство	Каб. 11. Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 45 м ² , № 15
12	Маркетинг	Каб. 16. Кабинет основ маркетинга	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 48,6 м ² , № 11
13	Информационное обеспечение	Каб. 19. Кабинет информационных технологий в	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3

	профессиональной деятельности	профессиональной деятельности	этаж, 72,5 м ² ,
		Каб. 17. Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 58,7 м ² , № 9-10
14	Сервисная деятельность	Каб. 6. Кабинет организации деяти сотрудников службы питания	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 48,6 м ² , № 11
15	Управление проектами	Каб. 19. Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 72,5 м ² ,
		Каб. 25. Лекционная аудитория	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 69,26 м ² , № 17
16	Системный анализ в сервисе	Каб. 16. Кабинет основ маркетинга	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 48,6 м ² , № 11
17	Инновации в сервисе	Каб. 25. Лекционная аудитория	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 69,26 м ² , № 17
18	Физическая культура и спорт	Спортивный зал	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 1 этаж
		Тренажерный зал	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 1 этаж
19	Основы российской государственности	Каб. 28. Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 54,8 м ² , № 11
20	Основы военной подготовки	Каб. 28. Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин	
21	Психология и конфликтология	Каб. 28. Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин	
22	Человек и его потребности	Каб. 28. Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин	
23	Комплексный анализ финансово-хозяйственной деятельности	Каб. 19. Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 72,5 м ² ,
		Каб. 25. Лекционная аудитория	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 69,26 м ² , № 17

24	Основы бухгалтерского учета	Каб. 16. Кабинет экономики и бухгалтерского учета	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 48,6 м ² , № 11
25	Делопроизводство	Каб. 16. Кабинет экономики и бухгалтерского учета	
26	Охрана труда	Каб. 25. Лекционная аудитория	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 69,26 м ² , № 17
27	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Каб. 16. Кабинет основ маркетинга	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 48,6 м ² , № 11
28	Основы научных исследований	Каб. 25. Лекционная аудитория	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 69,26 м ² , № 17
29	Статистика	Каб. 16. Кабинет основ маркетинга	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 48,6 м ² , № 11
30	Моделирование и анализ бизнес-процессов	Каб. 19. Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 72,5 м ² , № 17
		Каб. 25. Лекционная аудитория	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 69,26 м ² , № 17
31	Методы маркетинговых исследований в сфере сервиса	Каб. 16. Кабинет основ маркетинга	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 2 этаж, 48,6 м ² , № 11
32	Организация досуга	Каб. 8. Конференц-зал	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 1 этаж, 71,9 м ² , № 15
33	<i>Организация досуга туристов</i>	Каб. 8. Конференц-зал	
34	Технология обслуживания потребителей организаций питания	Каб. 6. Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 1 этаж, 50,8 м ² , № 16
		Каб. 6. Лаборатория «Учебный ресторан»	
35	<i>Технология ресторанного обслуживания</i>	Каб. 6. Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания	
36	Основы экскурсионной деятельности	Каб. 27. Кабинет общественных дисциплин	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 72,8 м ² , № 13
37	<i>Технология организации экскурсий</i>	Каб. 27. Кабинет общественных дисциплин	
38	Технология гостиничного сервиса	Каб. 6. Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 1 этаж, 50,8 м ² , № 16
39	<i>Технология обслуживания потребителей в гостиничном комплексе</i>	Каб. 6. Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	
40	Ознакомительная практика	Каб. 25. Лекционная аудитория	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 69,26 м ² , № 17
		Каб. 19. Кабинет информационных технологий в	

		профессиональной деятельности	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж,
41	Преддипломная практика	Каб. 19 «Кабинет для самостоятельной работы студентов»	72,5 м ² ,
42	Исследовательская практика	Каб. 25. Лекционная аудитория	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж,
		Каб. 19. Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности	69,26 м ² , № 17
43	Сервисная практика	Каб. 19 «Кабинет для самостоятельной работы студентов»	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 3 этаж, 72,5 м ² , №
44	Организационно-управленческая практика	Каб. 19 «Кабинет для самостоятельной работы студентов»	
45	Исследовательская работа	Каб. 19 «Кабинет для самостоятельной работы студентов»	
46	Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы	Каб. 19 «Кабинет для самостоятельной работы студентов»	
48	Высшая математика	Каб. 7. Кабинет физики	
49	Естественнонаучные основы сервисной деятельности	Каб. 7. Кабинет физики	606260, Нижегородская обл., р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7А, 1 этаж, 53 м ² , № 13