

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

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор Нижегородского государственного
инженерно-экономического университета
А.Е. Шамин

«29» мая 2023 г.

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ – ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программа «Цифровой социальный сервис»

г. Княгинино

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
1.1. Основная профессиональная образовательная программа (определение)
1.2. Нормативные документы для разработки ОПОП ВО
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОПОП ВО
2.1 Цель (миссия) ОПОП ВО
2.2. Срок освоения ОПОП ВО
2.3. Трудоемкость ОПОП ВО
2.4. Практическая подготовка в рамках реализации ООП
2.5. Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения ОПОП ВО
3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА
3.1. Области профессиональной деятельности и сферы профессиональной деятельности
3.2. Типы задач профессиональной деятельности выпускника
3.3. Направленность (профиль) программы
4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ
4.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения
4.2. Обще профессиональные компетенции и индикаторы их достижения
4.3. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения
5. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА
5.1. Календарный учебный график
5.2. Учебный план
5.3. Рабочие программы дисциплин (модулей)
5.4. Рабочие программы практик
5.5. Рабочая программа государственной итоговой аттестации
5.6. Рабочая программа воспитания
5.7. Календарный план воспитательной работы
6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ
6.1. Кадровое обеспечение
6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы
6.3. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности по программе
6.4. Требования к финансовым условиям реализации программы
6.5. Требования к применяемым механизмам оценки качества образовательной деятельности и подготовки, обучающихся по программе
ПРИЛОЖЕНИЯ
Объем практической подготовки при реализации компонентов образовательной программы
Календарный учебный график
Учебный план
Рабочие программы дисциплин
Рабочие программы практик
Рабочая программа государственной итоговой аттестации
Рабочая программа воспитания
Календарный план воспитательной работы
Перечень основного оборудования по программе
Выписка из протокола

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основная профессиональная образовательная программа (определение).

Основная профессиональная образовательная программа бакалавриата, реализуемая ГБОУ ВО НГИЭУ по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную вузом с учетом требований рынка труда на основе Федерального государственного образовательного стандарта по соответствующему направлению подготовки высшего образования.

ОПОП ВО регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по данному направлению подготовки и включает в себя:

- а) учебный план;
- б) рабочие программы дисциплин (модулей), учебных курсов, предметов;
- в) программы практик;
- г) календарный учебный график;
- 1) д) методические материалы по реализации соответствующей образовательной технологии и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся.

ОПОП ВО регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по данному направлению и включает в себя: учебный план; рабочие программы дисциплин; программы учебной и производственной практик, ГИА; календарный учебный график учебного процесса; методические материалы по реализации соответствующей образовательной технологии и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся.

1.2. Нормативные документы для разработки ОПОП

Нормативно-правовую базу разработки ОПОП ВО составляют:

- Федеральный закон Российской Федерации: «Об образовании» (от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ с изменениями и дополнениями);
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 6 апреля 2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный соответствующим приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 года № 514;
- Устав ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (утв. 29 декабря 2014 г.);
- Нормативно-методические документы Министерства образования и науки Российской Федерации;
- Положения ГБОУ ВО НГИЭУ, регламентирующие организацию образовательного процесса в вузе;
- иные учебно-методические и нормативные акты НГИЭУ.

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОПОП ВО

2.1. Цель (миссия) ОПОП ВО

Основная профессиональная образовательная программа бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис имеет своей целью развитие у студентов личностных качеств, а также формирование универсальных, общепрофессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки. Профессиональные компетенции, установленные программой формируются на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников: 03.001 «Специалист по социальной работе», (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 июня 2020 года № 351н), 07.003 «Специалист по управлению персоналом», (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 09.03.2022г. №109н), 06.013 «Специалист по информационным ресурсам» (утв. приказом Министерства труда и социальной

защиты Российской Федерации от 19.07.2022 года N 420н).

Интенсивное развитие сферы услуг определяет острую потребность в специалистах сферы сервиса на рынке труда. Специфика данной квалификации определяется социальными аспектами сферы оказания сервисных услуг, что требует формирования у будущих специалистов, наряду с профессиональными компетенциями, базовых ценностей, высокого общекультурного потенциала будущего специалиста, что в совокупности должно определять высокий уровень профессиональной культуры специалиста сферы сервиса. Содержание образовательной программы составлено с учетом требований регионального рынка труда, консультаций с ведущими работодателями сферы социальных услуг Нижегородской области.

Образовательная программа ориентирована на изучение инновационных процессов, связанных с изменениями в стандартах качества, субъектах и формах оказания социальных услуг, вызванных, - «цифровой трансформацией» государственного управления и основных отраслей социальной сферы.

В области воспитания общие цели ОПОП направлены на формирование социально-личностных качеств студентов: целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, гражданственности, коммуникабельности, повышении их общей культуры, толерантности, способности к непрерывному обучению и совершенствованию профессионального мастерства

В области обучения общими целями ОПОП являются:

- удовлетворение потребностей общества и государства в фундаментально образованных и гармонически развитых специалистах, владеющих современными технологиями в области профессиональной деятельности;

- удовлетворение потребности личности в овладении социальными и профессиональными компетенциями, позволяющими ей быть востребованной на рынке труда и в обществе, способной к социальной и профессиональной мобильности.

- подготовка высококвалифицированного выпускника, обладающего универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями, формирующими способность проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса; предоставления социальных услуг потребителю; разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса; проведения мониторинга и контроля качества процесса сервиса и обслуживания; участия в организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса.

Конкретизация общей цели осуществлена содержанием последующих разделов ОПОП и отражена в совокупности компетенций как результатов освоения ОПОП.

2.2. Срок освоения ОПОП ВО

Срок получения образования по программе бакалавриата (вне зависимости от применяемых образовательных технологий):

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

в очно-заочной или заочной формах обучения увеличивается не менее чем на 6 месяцев и не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования в 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, установленным для соответствующей формы обучения.

2.3. Трудоемкость ОПОП ВО

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, реализуемый 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.

Организация самостоятельно определяет в пределах сроков и объемов, установленных пунктами 1.8 и 1.9 ФГОС ВО:

- срок получения образования по программе бакалавриата в очно или заочной формах обучения, а также по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении;
- объем программы бакалавриата, реализуемый за один учебный год.

Содержание высшего образования по образовательным программам и условия организации обучения, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Обучение по образовательным программам инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется институтом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих;
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация должна быть выполнена крупным рельефноконтрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
 - обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
 - обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);
 - обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

При получении высшего образования по образовательным программам, обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

С учетом особых потребностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья университетом, обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

2.4. Практическая подготовка в рамках реализации ОПОП

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации дисциплин, практики, иных компонентов образовательной программы, предусмотренных учебным планом. Реализация компонентов образовательной программы в форме практической подготовки может осуществляться непрерывно либо путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом. (Приложение1)

2.5. Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения ОПОП ВО

К освоению программы бакалавриата допускаются лица, имеющие среднее общее образование, начальное профессиональное образование, среднее профессиональное

образование, высшее образование любого уровня, подтвержденное документом о среднем общем образовании, о среднем профессиональном образовании, о начальном профессиональном образовании (с получением среднего общего образования), или документом о высшем образовании и о квалификации.

Прием на обучение по программе осуществляется в соответствии с ежегодно утверждаемыми Правилами приема, размещенными на официальном сайте университета в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Абитуриентам».

**3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ВЫПУСКНИКА ОПОП ВО**

3.1. Области и сферы профессиональной деятельности выпускника.

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

Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания)

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника:

03 Социальное обслуживание;

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

3.2. Типы задач профессиональной деятельности выпускника:

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

- организационно-управленческий;
- технологический;
- сервисный

При разработке программы бакалавриата Организация установлен профиль программы бакалавриата, который соответствует направлению подготовки в целом и конкретизирует содержание программы бакалавриата в рамках направления подготовки путем ориентации ее на:

- область (области) профессиональной деятельности и (или) сферу (сферы) профессиональной деятельности выпускников;
- тип (типы) задач и задачи профессиональной деятельности выпускников.

3.3. Направленность (профиль) программы бакалавриата

ГБОУ ВО Нижегородский государственный инженерно-экономический университет по направлению подготовки 43.03.01 Сервис установлена направленность основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования – «Цифровой социальный сервис», конкретизирующая содержание программы путем ориентации ее на:

- области и сферы профессиональной деятельности выпускников;
- типы задач и задачи профессиональной деятельности выпускников.

4. Требования к результатам освоения программы

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

4.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Наименование категории (группы)	Код и наименование универсальной	Индикаторы профессиональной компетенции

Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1: Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
		УК-1.2: Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
		УК-1.3: Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и
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	УК-2.1: Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
		УК-2.2: Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
		УК-2.3: Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения; закономерности осуществления деловой
		УК-3.2: Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы
		УК-3.3: Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1: Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии
		УК-4.2: Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке
		УК-4.3: Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1: Знает: основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиозно-философском и эτικο-эстетическом контексте; воспринимает Российскую Федерацию как государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом
		УК-5.2: Умеет: анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических

		УК-5.3: Владеет: навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции: сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества и народов мира
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1: Знает: основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности
		УК-6.2: Умеет: демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории
		УК-6.3: Владеет: навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1: Знает: закономерности функционирования здорового организма: принципы распределения физических нагрузок; нормативы физической готовности по общей физической группе и с учетом индивидуальных условий физического развития человеческого организма; способы пропаганды
		УК-7.2: Умеет: поддерживать должный уровень физической подготовленности; грамотно распределить нагрузки; выработать индивидуальную программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма
		УК-7.3: Владеет: методами поддержки должного уровня физической подготовленности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; базовыми приемами пропаганды здорового образа жизни
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	УК-8.1: Знает: классификацию и источники чрезвычайных ситуаций; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; способы защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации; организацию
		УК-8.2: Умеет: поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; пользоваться методами организации охраны труда
		УК-8.3: Владеет: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в том числе в условиях чрезвычайных ситуаций
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1: Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования
		УК-9.2: Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы
		УК-9.3: Владеет: навыками применения экономических инструментов
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям	УК-10.1: Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к

	экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной	УК-10.2: Умеет: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
		УК-10.3: Владеет: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к

4.2 Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Индикаторы профессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знает: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности
		ОПК-1.2: Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
		ОПК-1.3: Владеет: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1: Знает: сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности
		ОПК-2.2: Умеет: осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности
		ОПК-2.3: Владеет: методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1: Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий
		ОПК-3.2: Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий
		ОПК-3.3: Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1: Знает: сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг; принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг
		ОПК-4.2: Умеет: использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов; применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг

		ОПК-4.3: Владеет: навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия; навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1: Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений
		ОПК-5.2: Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
		ОПК-5.3: Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1: Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
		ОПК-6.2: Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации
		ОПК-6.3: Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации
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	ОПК-7.1: Знает: требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности
		ОПК-7.2: Умеет: соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности
		ОПК-7.3: Владеет: информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий	ОПК-8.1: Знает: методы и приемы применения современных программных продуктов для решения практических задач профессиональной деятельности

деятельности	и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.2: Умеет: проводить расчеты по результатам выполненных исследований используя современные информационные технологии
		ОПК-8.3: Владеет: методами компьютерного анализа и обработки данных; навыками самостоятельного освоения инструментальных средств для решения профессиональных задач и выполнения экономических исследований

4.3. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Профессиональные компетенции определяются на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, проведения консультаций с ведущими работодателями, объединениями работодателей отрасли, в которой востребованы выпускники.

Совокупность компетенций, установленных программой обеспечивает выпускнику способность осуществлять профессиональную деятельность не менее чем в одной области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности, установленных в соответствии с ФГОС ВО, и решать задачи профессиональной деятельности не менее чем одного типа, установленного в соответствии с ФГОС ВО.

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональных компетенций	Индикаторы профессиональных компетенций	Основание определения профессиональных компетенций (ПС, иные требования, предъявляемые к выпускнику на рынке труда)
Организационно-управленческий тип	ПК-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности	на основе проведения консультаций с ведущими работодателями отрасли
		ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений	
		ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений	
Организационно-управленческий тип	ПК-2 – Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-2.1: Знает: теоретические основы и практические приемы управления проектами в профессиональной деятельности	на основе проведения консультаций с ведущими работодателями отрасли
		ПК-2.2: Умеет: применять методы управления проектами в профессиональной деятельности	
		ПК-2.3: Владеет: методами и приемами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	
Организационно-управленческий тип	ПК-3 - Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК-3.1: Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия	на основе проведения консультаций с ведущими работодателями отрасли
		ПК-3.2: Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия	
		ПК-3.3: Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг	
технологический	ПК-4 – Способен проводить экспертизу и	ПК-4.1: Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы	на основе проведения консультаций с ведущими

	диагностику объектов сервиса	ПК-4.2: Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	работодателями отрасли
		ПК-4.3: Владеет: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса	
технологический	ПК-5 – Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.	ПК-5.1: Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей	на основе проведения консультаций с ведущими работодателями отрасли
		ПК-5.2: Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	
		ПК-5.3: Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	
технологический	ПК-6 – Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	ПК-6.1: Знает: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели	"03.001 «Специалист по социальной работе», (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 июня 2020 года N 351н)"
		ПК-6.2: Умеет: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки	
		ПК-6.3: Владеет: определять необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки	
сервисный	ПК-7 - Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	ПК-7.1: Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки	"03.001 «Специалист по социальной работе», (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 июня 2020 года N 351н)"
		ПК-7.2: Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем	
		ПК-7.3: Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей	
сервисный	ПК-8 - Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	ПК-8.1: Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале	07.003 «Специалист по управлению персоналом», (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 09.03.2022 г. N 109н)"
		ПК-8.2: Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала	
		ПК-8.3: Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом	
организационно-управленческий	ПК-9 - Способен осуществлять	ПК-9.1: Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики	07.003 «Специалист по управлению персоналом»,

	деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса	ПК-9.2: Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса	(утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 09.03.2022г. N 109н)
		ПК-9.3: Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики	
организационно-управленческий	ПК-10 - Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг	ПК-10.1: Знает: сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг	06.013 «Специалист по информационным ресурсам» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.07.2022 года N 420н).
		ПК-10.2: Умеет: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг	
		ПК-10.3: Владеет: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса	

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

5.1. Календарный учебный график

В календарном учебном графике указывается последовательность и продолжительность реализации ОПОП ВО по годам обучения, включая теоретическое обучение, практики, экзаменационные сессии, государственную итоговую аттестацию. (Приложение 2)

5.2. Учебный план

В учебном плане указывается перечень дисциплин (модулей), практик, аттестационных испытаний, итоговой (государственной итоговой) аттестации обучающихся, других видов учебной деятельности с указанием их объема в зачетных единицах, последовательности и распределения по периодам обучения, а также информация о соответствии требуемых компетенций и формирующих их составных частей ОПОПВО (Приложение 3).

5.3. Рабочие программы дисциплин

Рабочая программа дисциплины представляет собой документ, определяющий основные цели и задачи, содержание и структуру обучения, формы, методы организации учебного процесса и контроля знаний обучающихся, учебно-методические и материально-техническое обеспечение учебного процесса по определенной дисциплине. (Приложении 4).

5.4. Рабочие программы практик

Рабочая программа практики представляет собой документ, определяющий виды практики, способы и формы ее проведения, а также перечень планируемых результатов обучения (Приложение 5).

5.5. Рабочая программа государственной итоговой аттестации

Рабочая программа государственной итоговой аттестации включает в себя перечень компетенций выпускника, подлежащих оценке в ходе проведения государственной итоговой аттестации, требования к проведению государственного экзамена и выпускным квалификационным работам. (Приложение 6).

5.6. Рабочая программа воспитания

Рабочая программа воспитания, представляющая 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 (Приложение 7).

5.7. Календарный план воспитательной работы

Календарный план воспитательной работы составлен с целью конкретизации форм и видов воспитательных мероприятий, проводимых в НГИЭУ на весь период освоения

образовательной программы, а также 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 (Приложение 8).

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

6.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы бакалавриата обеспечивается педагогическими работниками НГИЭУ, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на иных условиях.

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

Не менее 5 % численности педагогических работников, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемых 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 (имеют стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет).

Не менее 60 процентов численности педагогических работников Организации и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности Организации на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), должны иметь ученую степень (в том числе ученую степень, полученную в иностранном государстве и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное в иностранном государстве и признаваемое в Российской Федерации).

6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды могут быть созданы с использованием ресурсов Moodle, режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/>.

Электронная информационно-образовательная среда университета обеспечивает:

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

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

В случае реализации программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий электронная информационно-образовательная среда университета должна дополнительно обеспечивать:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы магистратуры;

- 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 обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

6.3. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности по образовательной программе

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

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

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Полный перечень основного оборудования по программе представлен в Приложении 10.

6.4. Требования к финансовым условиям реализации программы

Финансовое обеспечение реализации программы осуществляется в объеме не ниже значений базовых нормативов затрат на оказание государственных услуг по реализации образовательных программ высшего образования и значений корректирующих коэффициентов к базовым нормативам затрат, определяемых Министерством образования и науки Российской Федерации.

6.5. Требования к применяемым механизмам оценки качества образовательной деятельности и подготовки, обучающихся по программе

Качество образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе определяется в рамках системы внутренней оценки, а также системы внешней оценки. В целях совершенствования программы университет при проведении регулярной внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе привлекает работодателей или их объединения, иных юридических и физических лиц, включая педагогических работников НГИЭУ.

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

Внешняя оценка качества образовательной деятельности по программе в рамках процедуры государственной аккредитации осуществляется с целью подтверждения соответствия образовательной деятельности по программе требованиям ФГОС ВО.

Внешняя оценка качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе может осуществляться в рамках профессионально-общественной аккредитации, проводимой работодателями, их объединениями, а также уполномоченными ими организациями, в том числе иностранными организациями, либо авторизованными национальными профессионально-общественными организациями, входящими в международные структуры, с целью признания качества и уровня подготовки выпускников отвечающими требованиям профессиональных стандартов (при наличии), требованиям рынка труда к специалистам соответствующего профиля.

Объем практической подготовки при реализации компонентов образовательной программы

Компоненты ОПОП	Объем (кол-во часов)
1. При реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (практических занятий, занятий лекционного типа)	
- Системный анализ в сервисе	6
- Стандартизация и управление качеством услуг	8
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	8
- Цифровая, финансовая и социальная грамотность	8
- Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	10
- Цифровые технологии в сфере социальных услуг	10
2. При реализации практик:	
Учебная практика: ознакомительная практика	12
Производственная практика: организационно-управленческая	24
Производственная практика: сервисная практика	24
Производственная практика: преддипломная практика	36

Календарный учебный график

Мес	Сентябрь					Октябрь			27 - 2		Ноябрь			Декабрь			29 - 4		Январь				Февраль			23 - 1		Март					Апрель			27 - 3		Май				Июнь					Июль			Август			
Числа	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	29 - 5	6 - 12	13 - 19	20 - 26	27 - 2	3 - 9	10 - 16	17 - 23	24 - 30	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	29 - 4	5 - 11	12 - 18	19 - 25	26 - 1	2 - 8	9 - 15	16 - 22	23 - 1	2 - 8	9 - 15	16 - 22	23 - 29	30 - 5	6 - 12	13 - 19	20 - 26	27 - 3	4 - 10	11 - 17	18 - 24	25 - 31	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28	29 - 5	6 - 12	13 - 19	20 - 26	27 - 2	3 - 9	10 - 16	17 - 23	24 - 31	
Нед	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	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	
I						Э				*								*	*	*	Э	Э	К	К			*	*							*	*			Э	Э	Э	Э					К	К	К	К	К		
II										*					Э	Э	Э		*	*	К	К				*	*	*			У	У	Э			Э	Э	Э							К	К	К	К	К	К	К	К	
III										*								*	*	*		Э	Э	Э	К		*	*		П	П	П	П	П		П	П	П	Э	Э	Э				К	К	К	К	К	К	К	К	К
IV										*								*	*	*		Э	Э	Э	К		*	*		П	П	П	П	П		П	П	П	Э	Э	Э				К	К	К	К	К	К	К	К	К
V										*				Э	Э	Э		*	*	*	К					*	*	Э	Э	Э	Э	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд	Пд

График сессий

	Курс 1			Курс 2		Курс 3	
	Установочная сессия	Зимняя сессия	Летняя сессия	Зимняя сессия	Летняя сессия	Зимняя сессия	Летняя сессия
Продолжительность	6	17	16	21	18	26	23
Дата начала/Номер недели							
Дата окончания/Номер недели							
	Курс 4		Курс 5				
	Зимняя сессия	Летняя сессия	Зимняя сессия	Летняя сессия			
Продолжительность	24	25	23	26			
Дата начала/Номер недели							
Дата окончания/Номер недели							

Сводные данные

		Курс 1	Курс 2	Курс 3	Курс 4	Курс 5	Итого
	Теоретическое обучение	36 5/6	31 3/6	27 5/6	27 5/6	21 3/6	145 3/6
Э	Экзаменационные сессии	5 5/6	6	6	6	6 1/6	30
У	Учебная практика		2				2
П	Производственная практика			6	6		12
Пд	Преддипломная практика					6	6
Д	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы					3	3
Г	Подготовка к сдаче и сдача гос. экзамена					3	3
К	Каникулы	7	10	9 5/6	9 5/6	10	46 4/6
*	Нерабочие праздничные дни (не включая воскресенья)	2 2/6 (14 дн)	2 3/6 (15 дн)	2 2/6 (14 дн)	2 2/6 (14 дн)	2 2/6 (14 дн)	11 5/6 (71 дн)
Продолжительность обучения							
Итого		52	52	52	52	52	260

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УТВЕРЖАЮ

Ректор А.Е. Шамин

План одобрен Ученым советом вуза
Протокол № 5 от 27.06.2022

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

по программе бакалавриата

43.03.01

43.03.01 Сервис

Профиль: Цифровой социальный сервис

Кафедра: Организация и менеджмент

Факультет: Экономики и управления

Квалификация: Бакалавр

Год начала подготовки (по учебному плану)

2023

Учебный год

2023-2024

Образовательный стандарт (ФГОС)

№ 514 от 08.06.2017

Форма обучения: Заочная форма

Срок получения образования: 5 л.

Код	Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности. Профессиональные стандарты
03	СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
03.001	СПЕЦИАЛИСТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ
03.002	СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК
07	АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ И ОФИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Основной	Типы задач профессиональной деятельности
+	сервисный
+	организационно-управленческий
+	технологический

-	-	-	Формы пром. атт.						з.е.		Итого акад.часов							Курс 1	Курс 2	Курс 3	Курс 4	Курс 5
			Экза мен	Зачет	Зачет с оц.	КП	КР	Контр.	Эксперт ное	Факт	Эксперт ное	По плану	Конт. раб.	Ауд.	СР	Конт роль	Пр. подгот	з.е. на курсе	з.е. на курсе	з.е. на курсе	з.е. на курсе	з.е. на курсе
Считать в плане	Индекс	Наименование																				
Блок 1.Дисциплины (модули)									201	201	7564	7564	650	650	6572	342		52	47	41	36	25
Обязательная часть									98	98	3528	3528	276	276	3112	140		33	31	9	13	12
+	Б1.О.01	История России	2		1				4	4	144	144	58	58	73	13		2	2			
+	Б1.О.02	Философия			1				3	3	108	108	6	6	98	4		3				
+	Б1.О.03	Иностранный язык		1	22				6	6	216	216	18	18	186	12		4	2			
+	Б1.О.04	Системный анализ в сервисе			2			2	4	4	144	144	4	4	136	4		2	2			
+	Б1.О.05	Информационное обеспечение профессиональной деятельности			2				5	5	180	180	12	12	164	4			5			
+	Б1.О.06	Технологии делового общения		2				2	3	3	108	108	4	4	100	4		1	2			
+	Б1.О.07	Безопасность жизнедеятельности			2				4	4	144	144	6	6	134	4		2	2			
+	Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами	3					3	5	5	180	180	12	12	164	4				5		
+	Б1.О.09	Стандартизация и управление качеством услуг	2					2	6	6	216	216	6	6	201	9		3	3			
+	Б1.О.10	Право			1			1	4	4	144	144	6	6	134	4		4				
+	Б1.О.11	Менеджмент	2					2	6	6	216	216	6	6	201	9		3	3			
+	Б1.О.12	Экономика и предпринимательство	2						6	6	216	216	6	6	201	9		2	4			
+	Б1.О.13	Маркетинг	2					2	6	6	216	216	14	14	193	9			6			
+	Б1.О.14	Физическая культура		1					2	2	72	72	4	4	64	4		2				
+	Б1.О.15	Бережливые технологии в социальной сфере	5					5	6	6	216	216	12	12	195	9					3	3
+	Б1.О.16	Сервисная деятельность	4		3		4		8	8	288	288	24	24	260	4				4	4	
+	Б1.О.17	Инновации в сервисе	5					5	7	7	252	252	26	26	213	13					3	4
+	Б1.О.18	Проектирование процессов предоставления услуг	5	5				5	8	8	288	288	26	26	249	13					3	5
+	Б1.О.19	Основы российской государственности			1				2	2	72	72	10	10	58	4		2				
+	Б1.О.20	Основы военной подготовки		1					3	3	108	108	16	16	88	4		3				
Часть, формируемая участниками образовательных отношений									103	103	4036	4036	374	374	3460	202		19	16	32	23	13
+	Б1.В.01	Социальное предпринимательство			1				4	4	144	144	4	4	136	4		4				
+	Б1.В.02	Основы социального государства			1			1	3	3	108	108	6	6	98	4		3				
+	Б1.В.03	Человек и его потребности	3					3	5	5	180	180	14	14	148	18			2	3		
+	Б1.В.04	Социальная защита населения	5					5	3	3	108	108	10	10	89	9					1	2
+	Б1.В.05	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса			3			3	3	3	108	108	14	14	90	4			1	2		
+	Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	5			5			4	4	144	144	14	14	121	9					1	3
+	Б1.В.07	Психология сервиса	4						6	6	216	216	34	34	173	9				3	3	
+	Б1.В.08	Цифровая, финансовая и социальная грамотность		4	5			5	4	4	144	144	24	24	107	13					2	2
+	Б1.В.09	История социальной работы	2					2	4	4	144	144	18	18	117	9			4			
+	Б1.В.10	Социальная работа с семьей	3					3	5	5	180	180	18	18	153	9				5		
+	Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса		1	2				5	5	180	180	10	10	162	8		4	1			
+	Б1.В.12	Занятость населения и ее регулирование			4			4	3	3	108	108	18	18	86	4				1	2	
+	Б1.В.13	Обучение служением	3	2	3			3	6	6	216	216	38	38	161	17			3	3		
+	Б1.В.14	Социальная работа в образовательных учреждениях	4					4	4	4	144	144	10	10	125	9					4	
+	Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе			1				4	4	144	144	6	6	134	4		4				
+	Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг			3				4	4	144	144	10	10	130	4			2	2		

Закрепленная кафедра	
Код	Наименование
4	Гуманитарные науки
4	Гуманитарные науки
4	Гуманитарные науки
8	Математика и вычислительная
11	Информационные системы и технологии
1	Организация и менеджмент
17	Охрана труда и безопасность
1	Организация и менеджмент
17	Охрана труда и безопасность жизнедеятельности
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
3	Экономика и автоматизация бизнес-
1	Организация и менеджмент
21	Физическая культура
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
4	Гуманитарные науки
21	Физическая культура
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
4	Гуманитарные науки
1	Организация и менеджмент
4	Гуманитарные науки
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
17	Охрана труда и безопасность
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент

-	-	-	Формы пром. атт.						з.е.		Итого акад.часов							Курс 1	Курс 2	Курс 3	Курс 4	Курс 5
			Экзамен	Зачет	Зачет с оц.	КП	КР	Контр.	Экспертное	Факт	Экспертное	По плану	Конт. раб.	Ауд.	СР	Конт роль	Пр. подгот	з.е. на курсе	з.е. на курсе	з.е. на курсе	з.е. на курсе	з.е. на курсе
Считать в плане	Индекс	Наименование																				
+	Б1.В.17	Социология сервиса	1					1	4	4	144	144	6	6	129	9		4				
+	Б1.В.18	Консультирование в социальной работе	3	2				3	4	4	144	144	20	20	111	13			3	1		
+	Б1.В.19	Девиянтология	3					3	4	4	144	144	18	18	117	9				4		
+	Б1.В.20	Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса		4					3	3	108	108	6	6	98	4					3	
+	Б1.В.21	Стандарты сервиса		4					2	2	72	72	6	6	62	4					2	
+	Б1.В.22	Анализ деятельности организаций сервиса		4			4		5	5	180	180	12	12	164	4					5	
+	Б1.В.23	Цифровые технологии в сфере социальных услуг		3					4	4	144	144	10	10	130	4				4		
+	Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений	3					3	4	4	144	144	12	12	123	9				4		
+	Б1.В.25	Прикладная физическая культура и спорт			2						328	328	4	4	320	4						
+	Б1.В.ДВ.01	Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)		5				5	3	3	108	108	16	16	88	4						3
+	Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб		5				5	3	3	108	108	16	16	88	4						3
-	Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми		5				5	3	3	108	108	16	16	88	4						3
+	Б1.В.ДВ.02	Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)		5				5	3	3	108	108	16	16	88	4						3
+	Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью		5				5	3	3	108	108	16	16	88	4						3
-	Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками		5				5	3	3	108	108	16	16	88	4						3
+	Б1.В.ДВ.03	Дисциплины (модули) по выбору 4 (ДВ.4)																				
Блок 2.Практика									30	30	1080	1080	96	96	972	12			3	9	9	9
Обязательная часть									30	30	1080	1080	96	96	972	12			3	9	9	9
+	Б2.О.01	Учебная практика			2				3	3	108	108	12	12	96				3			
+	Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика			2				3	3	108	108	12	12	96				3			
+	Б2.О.02	Производственная			345				27	27	972	972	84	84	876	12				9	9	9
+	Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика			3				9	9	324	324	24	24	296	4				9		
+	Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика			4				9	9	324	324	24	24	296	4					9	
+	Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика			5				9	9	324	324	36	36	284	4						9
Блок 3.Государственная итоговая аттестация									9	9	324	324	57	57	258	9						9
+	Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	5						3	3	108	108	27	27	72	9						3
+	Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы							6	6	216	216	30	30	186							6
ФТД.Факультативные дисциплины									5	5	180	180	22	22	146	12		1.5	1.5	2		
+	ФТД.01	Управление личной карьерой		2					2	2	72	72	4	4	64	4		1	1			
+	ФТД.02	Проектный менеджмент		3					2	2	72	72	8	8	60	4				2		
+	ФТД.03	Управление территорией муниципального образования		2					1	1	36	36	10	10	22	4		0.5	0.5			

Закрепленная кафедра	
Код	Наименование
4	Гуманитарные науки
1	Организация и менеджмент
4	Гуманитарные науки
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит
3	Экономика и автоматизация бизнес-процессов
1	Организация и менеджмент
21	Физическая культура
4	Гуманитарные науки
4	Гуманитарные науки
4	Гуманитарные науки
4	Гуманитарные науки
4	Гуманитарные науки
4	Гуманитарные науки
3	Экономика и автоматизация бизнес-процессов
4	Гуманитарные науки
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
1	Организация и менеджмент
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит

-	-	-	Формы пром. атт.						з.е.		-	Итого акад.часов				
Считать в плане	Индекс	Наименование	Экзамен	Зачет	Зачет с оц.	КП	КР	Контр.	Экспертное	Факт	Часов в з.е.	Экспертное	По плану	Конт. раб.	СР	Конт роль
Блок 1.Дисциплины (модули)									201	201		7564	7564	650	6572	342
Обязательная часть									98	98		3528	3528	276	3112	140
+	Б1.О.01	История России	2		1				4	4	36	144	144	58	73	13
+	Б1.О.02	Философия			1				3	3	36	108	108	6	98	4
+	Б1.О.03	Иностранный язык		1	22				6	6	36	216	216	18	186	12
+	Б1.О.04	Системный анализ в сервисе			2			2	4	4	36	144	144	4	136	4
+	Б1.О.05	Информационное обеспечение профессиональной деятельности			2				5	5	36	180	180	12	164	4
+	Б1.О.06	Технологии делового общения		2				2	3	3	36	108	108	4	100	4
+	Б1.О.07	Безопасность жизнедеятельности			2				4	4	36	144	144	6	134	4
+	Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами	3					3	5	5	36	180	180	12	164	4
+	Б1.О.09	Стандартизация и управление качеством услуг	2					2	6	6	36	216	216	6	201	9
+	Б1.О.10	Право			1			1	4	4	36	144	144	6	134	4
+	Б1.О.11	Менеджмент	2					2	6	6	36	216	216	6	201	9
+	Б1.О.12	Экономика и предпринимательство	2						6	6	36	216	216	6	201	9
+	Б1.О.13	Маркетинг	2					2	6	6	36	216	216	14	193	9
+	Б1.О.14	Физическая культура		1					2	2	36	72	72	4	64	4
+	Б1.О.15	Бережливые технологии в социальной сфере	5					5	6	6	36	216	216	12	195	9
+	Б1.О.16	Сервисная деятельность	4		3		4		8	8	36	288	288	24	260	4
+	Б1.О.17	Инновации в сервисе	5					5	7	7	36	252	252	26	213	13
+	Б1.О.18	Проектирование процессов предоставления услуг	5	5				5	8	8	36	288	288	26	249	13
+	Б1.О.19	Основы российской государственности			1				2	2	36	72	72	10	58	4
+	Б1.О.20	Основы военной подготовки		1					3	3	36	108	108	16	88	4
Часть, формируемая участниками образовательных отношений									103	103		4036	4036	374	3460	202
+	Б1.В.01	Социальное предпринимательство			1				4	4	36	144	144	4	136	4
+	Б1.В.02	Основы социального государства			1			1	3	3	36	108	108	6	98	4
+	Б1.В.03	Человек и его потребности	3					3	5	5	36	180	180	14	148	18
+	Б1.В.04	Социальная защита населения	5					5	3	3	36	108	108	10	89	9
+	Б1.В.05	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса			3			3	3	3	36	108	108	14	90	4
+	Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	5			5			4	4	36	144	144	14	121	9
+	Б1.В.07	Психология сервиса	4						6	6	36	216	216	34	173	9
+	Б1.В.08	Цифровая, финансовая и социальная грамотность		4	5			5	4	4	36	144	144	24	107	13
+	Б1.В.09	История социальной работы	2					2	4	4	36	144	144	18	117	9
+	Б1.В.10	Социальная работа с семьей	3					3	5	5	36	180	180	18	153	9
+	Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса		1	2				5	5	36	180	180	10	162	8
+	Б1.В.12	Занятость населения и ее регулирование			4			4	3	3	36	108	108	18	86	4
+	Б1.В.13	Обучение служением	3	2	3			3	6	6	36	216	216	38	161	17
+	Б1.В.14	Социальная работа в образовательных учреждениях	4					4	4	4	36	144	144	10	125	9
+	Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе			1				4	4	36	144	144	6	134	4
+	Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг			3				4	4	36	144	144	10	130	4

План Учебный план бакалавриата '43 03 01 Сервис Цифровой социальный сервис ЗФО, 2023 (3).plx', код направления 43.03.01, профиль : Цифровой социальный сервис, год начала п

[illegible]

Курс 2																	Курс 3																
-	Зимняя сессия								Летняя сессия								-	Зимняя сессия								Летняя сессия							
з.е. на курсе	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.	з.е. на курсе	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.
47	1174	90	38		52	1033	51		684	58	24		34	583	43		41	792	112	44		68	650	30		684	42	16		26	589	53	
31	828	52	22		30	733	43		288					262	26		9	144	22	8		14	122			180	14	4		10	162	4	
2	36	18	12		6	18			36					27	9	э																	
2	36	8			8	24	4	о	36					32	4	о																	
2	72					68	4	ок																									
5	72	12	4		8	60			108					104	4	о																	
2	72					68	4	эк																									
2	72					68	4	о																									
																	5	72	12	4		8	60			108				104	4	эк	
3	108					99	9	эк																									
3	108					99	9	эк																									
4	144					135	9	э																									
6	108	14	6		8	94			108					99	9	эк																	
																	4	72	10	4		6	62			72	14	4		10	58		о
16	346	38	16		22	300	8		396	58	24		34	321	17		32	648	90	36		54	528	30		504	28	12		16	427	49	
2									72	14	6		8	58			3	72					63	9	эк	36					27	9	
1									36	14	6		8	22			2	72					68	4	ок								
																	3	36	14	6		8	22			72	10	4		6	62		
4	72	18	8		10	54			72					63	9	эк																	
																	5	72	18	8		10	54			108					99	9	эк
1	36					32	4	о																									
																	1									36	18	8		10	18		
3	36	10	4		6	26			72	10	4		6	58	4	з	3	72	18	8		10	50	4	ок	36					27	9	э
2									72	10	4		6	62			2	72					68	4	о								

План Учебный план бакалавриата '43 03 01 Сервис Цифровой социальный сервис ЗФО, 2023 (3).plx', код направления 43.03.01, профиль : Цифровой социальный сервис, год начала п

Курс 4																Курс 5																	
-	Зимняя сессия								Летняя сессия								-	Зимняя сессия								Летняя сессия							
з.е. на курсе	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.	з.е. на курсе	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.
36	540	56	20		36	476	8		756	72	26		46	650	34		25	612	60	24		36	508	44		288					262	26	
13	144					140	4		324	36	12		24	288			12	288	28	12		16	243	17		144					126	18	
3									108	12	4		8	96			3	108					99	9	эк								
4	144					140	4	эр																									
3									108	12	4		8	96			4	72	14	6		8	54	4		72					63	9	эк
3									108	12	4		8	96			5	108	14	6		8	90	4	з	72					63	9	эк
23	396	56	20		36	336	4		432	36	14		22	362	34		13	324	32	12		20	265	27		144					136	8	
1									36	10	4		6	26			2	72					63	9	эк								
1									36	14	6		8	22			3	108					99	9	эп								
3	72	10	4		6	62			36					27	9	э																	
2	36	12	4		8	24			36	12	4		8	20	4	з	2	72					63	9	ок								
2	72					68	4	ок																									
4	72	10	4		6	62			72					63	9	эк																	

Закрепленная кафедра		-
Код	Наименование	Компетенции
4	Гуманитарные науки	УК-1; УК-5
4	Гуманитарные науки	УК-1; УК-5
4	Гуманитарные науки	УК-4; ПК-7
8	Математика и вычислительная	УК-1; УК-2
11	Информационные системы и технологии	УК-1; ОПК-1; ОПК-8
1	Организация и менеджмент	УК-3; УК-4; ПК-7; ПК-9
17	Охрана труда и безопасность	УК-8; ОПК-7
1	Организация и менеджмент	УК-6; ОПК-2; ПК-1; ПК-6; ПК-8
17	Охрана труда и безопасность жизнедеятельности	ОПК-3; ПК-4
1	Организация и менеджмент	УК-2; УК-10; ОПК-6
1	Организация и менеджмент	УК-2; ОПК-2; ПК-4; ПК-5; ПК-8; ПК-9
3	Экономика и автоматизация бизнес-	УК-1; УК-9; ОПК-5
1	Организация и менеджмент	ОПК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-5
21	Физическая культура	УК-7
1	Организация и менеджмент	УК-3; УК-10; ПК-2
1	Организация и менеджмент	УК-2; ПК-1; ПК-3
1	Организация и менеджмент	УК-2; ОПК-1; ОПК-8; ПК-5
1	Организация и менеджмент	УК-1; ПК-1; ПК-3
4	Гуманитарные науки	УК-5; УК-10
21	Физическая культура	УК-7; УК-8; УК-10
1	Организация и менеджмент	УК-2; УК-9; ПК-1; ПК-5
1	Организация и менеджмент	УК-1; УК-2; ПК-5
1	Организация и менеджмент	УК-2; ОПК-4; ПК-5
1	Организация и менеджмент	УК-1; ОПК-3; ПК-1; ПК-5
4	Гуманитарные науки	УК-3; ПК-1
1	Организация и менеджмент	УК-2; ОПК-6; ПК-5; ПК-8; ПК-9
4	Гуманитарные науки	УК-3; УК-6; ПК-1
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит	УК-1; ОПК-8; ПК-1
1	Организация и менеджмент	УК-1; УК-5; ОПК-6; ПК-1
1	Организация и менеджмент	УК-2; УК-3; ПК-1
17	Охрана труда и безопасность	УК-1; УК-8; ОПК-7; ПК-1
1	Организация и менеджмент	УК-2; ПК-1; ПК-3; ПК-7
1	Организация и менеджмент	УК-2; ПК-1; ПК-3; ПК-7
1	Организация и менеджмент	ОПК-6; ПК-1; ПК-3
1	Организация и менеджмент	УК-2; ОПК-2; ПК-2; ПК-8; ПК-9
1	Организация и менеджмент	УК-2; ПК-3; ПК-7; ПК-8; ПК-9

-	-	-	Формы пром. атт.						з.е.		-	Итого акад.часов				
Считать в плане	Индекс	Наименование	Экзамен	Зачет	Зачет с оц.	КП	КР	Контр.	Экспертное	Факт	Часов в з.е.	Экспертное	По плану	Конт. раб.	СР	Конт роль
+	Б1.В.17	Социология сервиса	1					1	4	4	36	144	144	6	129	9
+	Б1.В.18	Консультирование в социальной работе	3	2				3	4	4	36	144	144	20	111	13
+	Б1.В.19	Девиянтология	3					3	4	4	36	144	144	18	117	9
+	Б1.В.20	Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса		4					3	3	36	108	108	6	98	4
+	Б1.В.21	Стандарты сервиса		4					2	2	36	72	72	6	62	4
+	Б1.В.22	Анализ деятельности организаций сервиса		4			4		5	5	36	180	180	12	164	4
+	Б1.В.23	Цифровые технологии в сфере социальных услуг		3					4	4	36	144	144	10	130	4
+	Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений	3					3	4	4	36	144	144	12	123	9
+	Б1.В.25	Прикладная физическая культура и спорт			2							328	328	4	320	4
+	Б1.В.ДВ.01	Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)		5				5	3	3		108	108	16	88	4
+	Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб		5				5	3	3	36	108	108	16	88	4
-	Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми		5				5	3	3	36	108	108	16	88	4
+	Б1.В.ДВ.02	Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)		5				5	3	3		108	108	16	88	4
+	Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью		5				5	3	3	36	108	108	16	88	4
-	Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками		5				5	3	3	36	108	108	16	88	4
+	Б1.В.ДВ.03	Дисциплины (модули) по выбору 4 (ДВ.4)														
Блок 2.Практика									30	30		1080	1080	96	972	12
Обязательная часть									30	30		1080	1080	96	972	12
+	Б2.О.01	Учебная практика			2				3	3		108	108	12	96	
+	Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика			2				3	3	36	108	108	12	96	
+	Б2.О.02	Производственная			345				27	27		972	972	84	876	12
+	Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика			3				9	9	36	324	324	24	296	4
+	Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика			4				9	9	36	324	324	24	296	4
+	Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика			5				9	9	36	324	324	36	284	4
Блок 3.Государственная итоговая аттестация									9	9		324	324	57	258	9
+	Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	5						3	3	36	108	108	27	72	9
+	Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы							6	6	36	216	216	30	186	
ФТД.Факультативные дисциплины									5	5		180	180	22	146	12
+	ФТД.01	Управление личной карьерой		2					2	2	36	72	72	4	64	4
+	ФТД.02	Проектный менеджмент		3					2	2	36	72	72	8	60	4
+	ФТД.03	Управление территорией муниципального образования		2					1	1	36	36	36	10	22	4

[illegible]

План Учебный план бакалавриата '43_03_01_Сервис_Цифровой_социальный_сервис_ЗФО_2023 (3).plx', код направления 43.03.01, профиль : Цифровой социальный сервис, год начала пл

[illegible]

План Учебный план бакалавриата '43 03 01 Сервис Цифровой социальный сервис ЗФО, 2023 (3).plx', код направления 43.03.01, профиль : Цифровой социальный сервис, год начала п

Курс 4																	Курс 5																		
-	Зимняя сессия								Летняя сессия								-	Зимняя сессия								Летняя сессия									
з.е. на курсе	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.	з.е. на курсе	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.	Итого	Конт. раб.	Лек	Лаб	Пр	СР	Конт роль	Формы контр.		
3	36	6	2		4	30			72					68	4	з																			
2	36	6	2		4	30			36					32	4	з																			
5	72	12	4		8	60			108					104	4	зр																			
																	3	36	16	6		10	20			72					68	4	зк		
																	3	36	16	6		10	20			72					68	4	зк		
																	3	36	16	6		10	20			72					68	4	зк		
																	3	36	16	6		10	20			72					68	4	зк		
																	3	36	16	6		10	20			72					68	4	зк		
																	3	36	16	6		10	20			72					68	4	зк		
9	324	24			24	296	4										9									324	36			36	284	4			
9	324	24			24	296	4										9									324	36			36	284	4			
9	324	24			24	296	4	о									9									324	36			36	284	4	о		
9	324	24			24	296	4	о																											
																	9									324	36			36	284	4	о		
																	9									324	57	27		30	258	9			
																	3									108	27	27		72	9	э			
																	6									216	30			30	186				

Закрепленная кафедра		-
Код	Наименование	Компетенции
4	Гуманитарные науки	УК-1; УК-3; ПК-5
1	Организация и менеджмент	УК-3; УК-4; ПК-1
4	Гуманитарные науки	УК-2; ОПК-6; ПК-1
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит	УК-2; УК-9; ОПК-5; ПК-4
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит	УК-2; ОПК-3; ПК-1
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит	УК-2; УК-9; ОПК-5; ПК-4
3	Экономика и автоматизация бизнес-процессов	УК-9; ОПК-1; ОПК-8; ПК-10
1	Организация и менеджмент	УК-9; ОПК-5; ОПК-7; ПК-8; ПК-9
21	Физическая культура	УК-7
4	Гуманитарные науки	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
4	Гуманитарные науки	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
4	Гуманитарные науки	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
4	Гуманитарные науки	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
4	Гуманитарные науки	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
4	Гуманитарные науки	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
3	Экономика и автоматизация бизнес-процессов	ОПК-8; ПК-10
4	Гуманитарные науки	УК-1; УК-2; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6
1	Организация и менеджмент	УК-1; УК-2; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6
1	Организация и менеджмент	УК-1; УК-2; УК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
1	Организация и менеджмент	УК-1; УК-2; УК-4; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-4; ПК-5; ПК-8; ПК-9
1	Организация и менеджмент	УК-2; УК-4; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-7; ПК-10
1	Организация и менеджмент	УК-2; УК-4; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
1	Организация и менеджмент	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
1	Организация и менеджмент	УК-1; УК-4; ОПК-1; ОПК-5; ОПК-6; ПК-3; ПК-5; ПК-10; ПК-11
1	Организация и менеджмент	УК-3; УК-6
1	Организация и менеджмент	ПК-2; ПК-3; ПК-8; ПК-10
2	Бухгалтерский учет, анализ и аудит	УК-3; УК-10; ПК-11

Индекс	Содержание	Тип
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК
УК-1.1	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации	-
УК-1.2	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов	-
УК-1.3	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию	-
Б1.О.01	История России	
Б1.О.02	Философия	
Б1.О.04	Системный анализ в сервисе	
Б1.О.05	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	
Б1.О.12	Экономика и предпринимательство	
Б1.О.18	Проектирование процессов предоставления услуг	
Б1.В.02	Основы социального государства	
Б1.В.04	Социальная защита населения	
Б1.В.08	Цифровая, финансовая и социальная грамотность	
Б1.В.09	История социальной работы	
Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса	
Б1.В.17	Социология сервиса	
Б2.О.01	Учебная практика	
Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
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
УК-2.1	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность	-
УК-2.2	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности	-
УК-2.3	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией	-
Б1.О.04	Системный анализ в сервисе	
Б1.О.10	Право	
Б1.О.11	Менеджмент	
Б1.О.16	Сервисная деятельность	
Б1.О.17	Инновации в сервисе	

Индекс	Содержание	Тип
Б1.В.01	Социальное предпринимательство	
Б1.В.02	Основы социального государства	
Б1.В.03	Человек и его потребности	
Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Б1.В.10	Социальная работа с семьей	
Б1.В.12	Занятость населения и ее регулирование	
Б1.В.13	Обучение служением	
Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе	
Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	
Б1.В.19	Девиантология	
Б1.В.20	Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса	
Б1.В.21	Стандарты сервиса	
Б1.В.22	Анализ деятельности организаций сервиса	
Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб	
Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми	
Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью	
Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками	
Б2.О.01	Учебная практика	
Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК
УК-3.1	Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы	-
УК-3.2	Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности	-
УК-3.3	Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия	-
Б1.О.06	Технологии делового общения	
Б1.О.15	Бережливые технологии в социальной сфере	
Б1.В.05	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса	
Б1.В.07	Психология сервиса	
Б1.В.10	Социальная работа с семьей	
Б1.В.17	Социология сервиса	

Индекс	Содержание	Тип
Б1.В.18	Консультирование в социальной работе	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ФТД.01	Управление личной карьерой	
ФТД.03	Управление территорией муниципального образования	
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК
УК-4.1	Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	-
УК-4.2	Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакционную и коррекционную правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке	-
УК-4.3	Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки	-
Б1.О.03	Иностранный язык	
Б1.О.06	Технологии делового общения	
Б1.В.18	Консультирование в социальной работе	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК
УК-5.1	Знает: основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиознофилософском и этико-эстетическом контексте; воспринимает Российскую Федерацию как государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой	-
УК-5.2	Умеет: анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений	-
УК-5.3	Владеет: навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции: сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества и народов мира	-
Б1.О.01	История России	
Б1.О.02	Философия	
Б1.О.19	Основы российской государственности	
Б1.В.09	История социальной работы	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	

Индекс		Содержание	Тип
УК-6		Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК
	УК-6.1	Знает: основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности	-
	УК-6.2	Умеет: демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории	-
	УК-6.3	Владеет: навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни	-
	Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами	
	Б1.В.07	Психология сервиса	
	Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
	ФТД.01	Управление личной карьерой	
УК-7		Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК
	УК-7.1	Знает: закономерности функционирования здорового организма: принципы распределения физических нагрузок; нормативы физической готовности по общей физической группе и с учетом индивидуальных условий физического развития человеческого организма; способы пропаганды здорового образа жизни	-
	УК-7.2	Умеет: поддерживать должный уровень физической подготовленности; грамотно распределить нагрузки; выработать индивидуальную программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма	-
	УК-7.3	Владеет: методами поддержки должного уровня физической подготовленности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; базовыми приемами пропаганды здорового образа жизни	-
	Б1.О.14	Физическая культура	
	Б1.О.20	Основы военной подготовки	
	Б1.В.25	Прикладная физическая культура и спорт	
	Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
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
	УК-8.1	Знает: классификацию и источники чрезвычайных ситуаций; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; способы защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации; организацию безопасности и охраны труда	-
	УК-8.2	Умеет: поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; пользоваться методами организации охраны труда	-
	УК-8.3	Владеет: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в том числе в условиях чрезвычайных ситуаций	-
	Б1.О.07	Безопасность жизнедеятельности	
	Б1.О.20	Основы военной подготовки	
	Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса	
	Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	

Индекс	Содержание	Тип
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК
УК-9.1	Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности	-
УК-9.2	Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей	-
УК-9.3	Владеет: навыками применения экономических инструментов	-
Б1.О.12	Экономика и предпринимательство	
Б1.В.01	Социальное предпринимательство	
Б1.В.20	Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса	
Б1.В.22	Анализ деятельности организаций сервиса	
Б1.В.23	Цифровые технологии в сфере социальных услуг	
Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК
УК-10.1	Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней	-
УК-10.2	Умеет: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме	-
УК-10.3	Владеет: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции	-
Б1.О.10	Право	
Б1.О.15	Бережливые технологии в социальной сфере	
Б1.О.19	Основы российской государственности	
Б1.О.20	Основы военной подготовки	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ФТД.03	Управление территорией муниципального образования	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК
ОПК-1.1	Знает: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации	-
ОПК-1.2	Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	-
ОПК-1.3	Владеет: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	-
Б1.О.05	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	
Б1.О.17	Инновации в сервисе	
Б1.В.23	Цифровые технологии в сфере социальных услуг	
Б2.О.01	Учебная практика	
Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	

Индекс	Содержание	Тип
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК
ОПК-2.1	Знает: сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности	-
ОПК-2.2	Умеет: осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности	-
ОПК-2.3	Владеет: методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности	-
Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами	
Б1.О.11	Менеджмент	
Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе	
Б2.О.01	Учебная практика	
Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК
ОПК-3.1	Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий	-
ОПК-3.2	Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий	-
ОПК-3.3	Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	-
Б1.О.09	Стандартизация и управление качеством услуг	
Б1.В.04	Социальная защита населения	
Б1.В.21	Стандарты сервиса	
Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб	
Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми	
Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью	
Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками	
Б2.О.01	Учебная практика	
Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	

Индекс	Содержание	Тип
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК
ОПК-4.1	Знает: сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг; принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг	-
ОПК-4.2	Умеет: использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов; применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг	-
ОПК-4.3	Владеет: навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия; навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации	-
Б1.О.13	Маркетинг	
Б1.В.03	Человек и его потребности	
Б2.О.01	Учебная практика	
Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК
ОПК-5.1	Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений	-
ОПК-5.2	Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия	-
ОПК-5.3	Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений	-
Б1.О.12	Экономика и предпринимательство	
Б1.В.20	Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса	
Б1.В.22	Анализ деятельности организаций сервиса	
Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений	
Б2.О.01	Учебная практика	
Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК

Индекс	Содержание	Тип
ОПК-6.1	Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг	-
ОПК-6.2	Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации	-
ОПК-6.3	Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации	-
Б1.О.10	Право	
Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Б1.В.09	История социальной работы	
Б1.В.14	Социальная работа в образовательных учреждениях	
Б1.В.19	Девиантология	
Б2.О.01	Учебная практика	
Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК
ОПК-7.1	Знает: требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности	-
ОПК-7.2	Умеет: соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности	-
ОПК-7.3	Владеет: информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности	-
Б1.О.07	Безопасность жизнедеятельности	
Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса	
Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК
ОПК-8.1	Знает: методы и приемы применения современных программных продуктов для решения практических задач профессиональной деятельности	-

Индекс	Содержание	Тип
ОПК-8.2	Умеет: проводить расчеты по результатам выполненных исследований используя современные информационные технологии	-
ОПК-8.3	Владеет: методами компьютерного анализа и обработки данных; навыками самостоятельного освоения инструментальных средств для решения профессиональных задач и выполнения экономических исследований	-
Б1.О.05	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	
Б1.О.17	Инновации в сервисе	
Б1.В.08	Цифровая, финансовая и социальная грамотность	
Б1.В.23	Цифровые технологии в сфере социальных услуг	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК
ПК-1.1	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности	-
ПК-1.2	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений	-
ПК-1.3	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений	-
Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами	
Б1.О.13	Маркетинг	
Б1.О.16	Сервисная деятельность	
Б1.О.18	Проектирование процессов предоставления услуг	
Б1.В.01	Социальное предпринимательство	
Б1.В.04	Социальная защита населения	
Б1.В.05	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса	
Б1.В.07	Психология сервиса	
Б1.В.08	Цифровая, финансовая и социальная грамотность	
Б1.В.09	История социальной работы	
Б1.В.10	Социальная работа с семьей	
Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса	
Б1.В.12	Занятость населения и ее регулирование	
Б1.В.13	Обучение служением	
Б1.В.14	Социальная работа в образовательных учреждениях	
Б1.В.18	Консультирование в социальной работе	
Б1.В.19	Девиантология	
Б1.В.21	Стандарты сервиса	
Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб	
Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми	
Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью	
Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	

Индекс	Содержание	Тип
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ПК-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК
ПК-2.1	Знает: теоретические основы и практические приемы управления проектами в профессиональной деятельности	-
ПК-2.2	Умеет: применять методы управления проектами в профессиональной деятельности	-
ПК-2.3	Владеет: методами и приемами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	-
Б1.О.15	Бережливые технологии в социальной сфере	
Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ФТД.02	Проектный менеджмент	
ПК-3	Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК
ПК-3.1	Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия	-
ПК-3.2	Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия	-
ПК-3.3	Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг	-
Б1.О.13	Маркетинг	
Б1.О.16	Сервисная деятельность	
Б1.О.18	Проектирование процессов предоставления услуг	
Б1.В.12	Занятость населения и ее регулирование	
Б1.В.13	Обучение служением	
Б1.В.14	Социальная работа в образовательных учреждениях	
Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
ФТД.02	Проектный менеджмент	
ПК-4	Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	ПК
ПК-4.1	Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы	-
ПК-4.2	Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	-
ПК-4.3	Владеет: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса	-
Б1.О.09	Стандартизация и управление качеством услуг	
Б1.О.11	Менеджмент	
Б1.В.20	Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса	
Б1.В.22	Анализ деятельности организаций сервиса	

Индекс	Содержание	Тип
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ПК-5	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК
ПК-5.1	Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей	-
ПК-5.2	Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	-
ПК-5.3	Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	-
Б1.О.11	Менеджмент	
Б1.О.13	Маркетинг	
Б1.О.17	Инновации в сервисе	
Б1.В.01	Социальное предпринимательство	
Б1.В.02	Основы социального государства	
Б1.В.03	Человек и его потребности	
Б1.В.04	Социальная защита населения	
Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Б1.В.17	Социология сервиса	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
ПК-6	Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	ПК
ПК-6.1	Знает: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели	-
ПК-6.2	Умеет: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки	-
ПК-6.3	Владеет: определять необходимый объема услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки	-
Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами	
Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб	
Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми	
Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью	

Индекс	Содержание	Тип
Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ПК-7	Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	ПК
ПК-7.1	Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки	-
ПК-7.2	Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем	-
ПК-7.3	Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей	-
Б1.О.03	Иностранный язык	
Б1.О.06	Технологии делового общения	
Б1.В.12	Занятость населения и ее регулирование	
Б1.В.13	Обучение служением	
Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	
Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб	
Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми	
Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью	
Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ПК-8	Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	ПК
ПК-8.1	Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале	-
ПК-8.2	Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала	-
ПК-8.3	Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом	-
Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами	
Б1.О.11	Менеджмент	
Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе	
Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	
Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	

Индекс	Содержание	Тип
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ФТД.02	Проектный менеджмент	
ПК-9	Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса	ПК
ПК-9.1	Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики	-
ПК-9.2	Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса	-
ПК-9.3	Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики	-
Б1.О.06	Технологии делового общения	
Б1.О.11	Менеджмент	
Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе	
Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	
Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
ПК-10	Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг	ПК
ПК-10.1	Знает: сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг	-
ПК-10.2	Умеет: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг	-
ПК-10.3	Владеет: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса	-
Б1.В.23	Цифровые технологии в сфере социальных услуг	
Б2.О.02	Производственная	
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	
Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
ФТД.02	Проектный менеджмент	
ПК-11	Способен проводить анализ современного (текущего) социально-экономического развития сельских территорий, выявлять проблемы и перспективы развития, обосновывать процесс стратегирования сельских территорий	-
ПК-11.1	Знает: понятийный аппарат социально-экономического развития сельских территорий; нормативно-правовое обеспечение развития сельских территорий; виды и методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов	-
ПК-11.2	Умеет: проводить анализ социально-экономического развития сельских территорий; определять приоритетные направления развития сельских территорий; применять методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов	-

Индекс	Содержание	Тип
ПК-11.3	Владеет: инструментами и технологиями планирования и прогнозирования; навыками комплексного анализа социально-экономического развития сельских территорий; навыками стратегического планирования и прогнозирования	-
Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
ФТД.03	Управление территорией муниципального образования	

Индекс	Наименование	Формируемые компетенции
Б1	Дисциплины (модули)	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
Б1.О	Обязательная часть	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9
Б1.О.01	История России	УК-1; УК-5
Б1.О.02	Философия	УК-1; УК-5
Б1.О.03	Иностранный язык	УК-4; ПК-7
Б1.О.04	Системный анализ в сервисе	УК-1; УК-2
Б1.О.05	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	УК-1; ОПК-1; ОПК-8
Б1.О.06	Технологии делового общения	УК-3; УК-4; ПК-7; ПК-9
Б1.О.07	Безопасность жизнедеятельности	УК-8; ОПК-7
Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами	УК-6; ОПК-2; ПК-1; ПК-6; ПК-8
Б1.О.09	Стандартизация и управление качеством услуг	ОПК-3; ПК-4
Б1.О.10	Право	УК-2; УК-10; ОПК-6
Б1.О.11	Менеджмент	УК-2; ОПК-2; ПК-4; ПК-5; ПК-8; ПК-9
Б1.О.12	Экономика и предпринимательство	УК-1; УК-9; ОПК-5
Б1.О.13	Маркетинг	ОПК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-5
Б1.О.14	Физическая культура	УК-7
Б1.О.15	Бережливые технологии в социальной сфере	УК-3; УК-10; ПК-2
Б1.О.16	Сервисная деятельность	УК-2; ПК-1; ПК-3
Б1.О.17	Инновации в сервисе	УК-2; ОПК-1; ОПК-8; ПК-5
Б1.О.18	Проектирование процессов предоставления услуг	УК-1; ПК-1; ПК-3
Б1.О.19	Основы российской государственности	УК-5; УК-10
Б1.О.20	Основы военной подготовки	УК-7; УК-8; УК-10
Б1.В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
Б1.В.01	Социальное предпринимательство	УК-2; УК-9; ПК-1; ПК-5
Б1.В.02	Основы социального государства	УК-1; УК-2; ПК-5
Б1.В.03	Человек и его потребности	УК-2; ОПК-4; ПК-5
Б1.В.04	Социальная защита населения	УК-1; ОПК-3; ПК-1; ПК-5
Б1.В.05	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса	УК-3; ПК-1
Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	УК-2; ОПК-6; ПК-5; ПК-8; ПК-9
Б1.В.07	Психология сервиса	УК-3; УК-6; ПК-1
Б1.В.08	Цифровая, финансовая и социальная грамотность	УК-1; ОПК-8; ПК-1
Б1.В.09	История социальной работы	УК-1; УК-5; ОПК-6; ПК-1
Б1.В.10	Социальная работа с семьей	УК-2; УК-3; ПК-1
Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса	УК-1; УК-8; ОПК-7; ПК-1

Индекс	Наименование	Формируемые компетенции
Б1.В.12	Занятость населения и ее регулирование	УК-2; ПК-1; ПК-3; ПК-7
Б1.В.13	Обучение служением	УК-2; ПК-1; ПК-3; ПК-7
Б1.В.14	Социальная работа в образовательных учреждениях	ОПК-6; ПК-1; ПК-3
Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе	УК-2; ОПК-2; ПК-2; ПК-8; ПК-9
Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	УК-2; ПК-3; ПК-7; ПК-8; ПК-9
Б1.В.17	Социология сервиса	УК-1; УК-3; ПК-5
Б1.В.18	Консультирование в социальной работе	УК-3; УК-4; ПК-1
Б1.В.19	Девиантология	УК-2; ОПК-6; ПК-1
Б1.В.20	Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса	УК-2; УК-9; ОПК-5; ПК-4
Б1.В.21	Стандарты сервиса	УК-2; ОПК-3; ПК-1
Б1.В.22	Анализ деятельности организаций сервиса	УК-2; УК-9; ОПК-5; ПК-4
Б1.В.23	Цифровые технологии в сфере социальных услуг	УК-9; ОПК-1; ОПК-8; ПК-10
Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений	УК-9; ОПК-5; ОПК-7; ПК-8; ПК-9
Б1.В.25	Прикладная физическая культура и спорт	УК-7
Б1.В.ДВ.01	Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
Б1.В.ДВ.02	Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками	УК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-6; ПК-7
Б1.В.ДВ.03	Дисциплины (модули) по выбору 4 (ДВ.4)	ОПК-8; ПК-10
Б2	Практика	УК-1; УК-2; УК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
Б2.О	Обязательная часть	УК-1; УК-2; УК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
Б2.О.01	Учебная практика	УК-1; УК-2; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6
Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	УК-1; УК-2; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6
Б2.О.02	Производственная	УК-1; УК-2; УК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	УК-1; УК-2; УК-4; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-4; ПК-5; ПК-8; ПК-9
Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	УК-2; УК-4; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-7; ПК-10
Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	УК-2; УК-4; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
Б2.В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
Б3	Государственная итоговая аттестация	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11

Индекс		Наименование	Формируемые компетенции
Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена		УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10
	Б3.02		УК-1; УК-4; ОПК-1; ОПК-5; ОПК-6; ПК-3; ПК-5; ПК-10; ПК-11
ФТД		Факультативные дисциплины	УК-3; УК-6; УК-10; ПК-2; ПК-3; ПК-8; ПК-10; ПК-11
ФТД.01		Управление личной карьерой	УК-3; УК-6
ФТД.02		Проектный менеджмент	ПК-2; ПК-3; ПК-8; ПК-10
ФТД.03		Управление территорией муниципального образования	УК-3; УК-10; ПК-11

Индекс	Наименование	Компетенции	Требования к образованию
03	СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ		
03.001	СПЕЦИАЛИСТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	ПК-6; ПК-7	
03.002	СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК	ПК-6; ПК-7	

Индекс		Содержание
ПК-6		Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения
	03.001	СПЕЦИАЛИСТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ
	03.002	СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК
ПК-7		Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности
	03.001	СПЕЦИАЛИСТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ
	03.002	СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК

№	Индекс	Наименование	Установочная сессия								Зимняя сессия								Летняя сессия								Итого за курс										Каф.	Курсы				
			Контроль	Академических часов						Дней	Контроль	Академических часов						Дней	Контроль	Академических часов						з.е.	Неделя															
				Всего	Кон. такт.	Лек.	Лаб.	Пр.	СР			Контр. оль	Всего	Кон. такт.	Лек.	Лаб.	Пр.			СР	Контр. оль	Всего	Кон. такт.	Лек.	Лаб.			Пр.	СР	Контр. оль	Всего											
ИТОГО (с факультативами)				288							6		702							17		1098							16		2088							53.5	42 4/6			
ИТОГО по ОП (без факультативов)				288									702									1044									2034							52				
УЧЕБНАЯ НАГРУЗКА, ОП, факультативы (акад.час/нед)																															49											
КОНТАКТНАЯ РАБОТА, ОП (час/год)																															174											
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ)				288	24	8		16	264			702	70	32		38	611	21		1098	80	30		50	986	32			2088	174	70		104	1861	53	53.5	ТО: 36 5/6 З: 5 5/6					
1	Б1.О.01	История России										36	20	12		8	16			ЗаО	36	20	12		8	12	4		ЗаО	72	40	24		16	28	4	2		4	12		
2	Б1.О.02	Философия										72	6	2		4	66			ЗаО	36					32	4		ЗаО	108	6	2		4	98	4	3		4	1		
3	Б1.О.03	Иностранный язык										72	6			6	66			За	72	4			4	64	4		За	144	10			10	130	4	4		4	12		
4	Б1.О.04	Системный анализ в сервисе																			72	4			4	68				72	4			4	68		2		8	12		
5	Б1.О.06	Технологии делового общения																			36	4	2		2	32				36	4	2		2	32		1		1	12		
6	Б1.О.07	Безопасность жизнедеятельности																			72	6	2		4	66				72	6	2		4	66		2		17	12		
7	Б1.О.09	Стандартизация и управление качеством услуг																			108	6	2		4	102				108	6	2		4	102		3		17	12		
8	Б1.О.10	Право		72	6	2		4	66		ЗаО К	72					68	4											ЗаО К	144	6	2		4	134	4	4		1	1		
9	Б1.О.11	Менеджмент																			108	6	2		4	102				108	6	2		4	102		3		1	12		
10	Б1.О.12	Экономика и предпринимательство																			72	6	2		4	66				72	6	2		4	66		2		3	12		
11	Б1.О.14	Физическая культура										36	4	2		2	32			За	36					32	4		За	72	4	2		2	64	4	2		21	1		
12	Б1.О.19	Основы российской государственности										36	10	4		6	26			ЗаО	36					32	4		ЗаО	72	10	4		6	58	4	2		4	1		
13	Б1.О.20	Основы военной подготовки										54	16	8		8	38			За	54					50	4		За	108	16	8		8	88	4	3		21	1		
14	Б1.В.01	Социальное предпринимательство										72	4	2		2	68			ЗаО	72					68	4		ЗаО	144	4	2		2	136	4	4		1	1		
15	Б1.В.02	Основы социального государства		72	6	2		4	66		ЗаО К	36					32	4											ЗаО К	108	6	2		4	98	4	3		1	1		
16	Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса										72	4	2		2	68											За	144	10	4		6	130	4	4		17	12			
17	Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе		72	6	2		4	66		ЗаО	72					68	4										ЗаО	144	6	2		4	134	4	4		1	1			
18	Б1.В.17	Социология сервиса		72	6	2		4	66		Эк К	72					63	9										Эк К	144	6	2		4	129	9	4		4	1			
19	Б1.В.25	Прикладная физическая культура и спорт																												162	4	2		2	158				21	12		
20	ФТД.01	Управление личной карьерой																			36	4			4	32				36	4			4	32		1		1	12		
21	ФТД.03	Управление территорией муниципального образования																			18	10	4		6	8				18	10	4		6	8		0.5		2	12		
ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ											Эк ЗаО(3) К(3)								За(4) ЗаО(4)								Эк За(4) ЗаО(7) К(3)															
ПРАКТИКИ		(План)																																								
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		(План)																																								
КАНИКУЛЫ																																					7					

№	Индекс	Наименование	Контроль	Зимняя сессия							Дней	Контроль	Летняя сессия							Дней	Контроль	Итого за курс										Каф.	Курсы
				Академических часов						Всего			Академических часов						Всего			Академических часов						з.е.	Неделя				
				Всего	Кон такт.	Лек	Лаб	Пр	СР				Контр оль	Всего	Кон такт.	Лек	Лаб	Пр				СР	Контр оль	Всего	Кон такт.	Лек	Лаб			Пр	СР		
ИТОГО (с факультативами)				1336							21		684							18		2020							51.5	39 3/6			
ИТОГО по ОП (без факультативов)				1282									684									1966							50				
УЧЕБНАЯ НАГРУЗКА, ОП, факультативы (акад.час/нед)																						51											
КОНТАКТНАЯ РАБОТА, ОП (час/год)																						148											
дисциплины (модули)				1228	90	38		52	1079	59			684	58	24		34	583	43			1912	148	62		86	1662	102	48.5	ТО: 31 1/2 Э: 6			
1	Б1.О.01	История России		36	18	12		6	18			Эк	36					27	9		Эк	72	18	12		6	45	9	2		4	12	
2	Б1.О.03	Иностранный язык	ЗаО	36	8			8	24	4		ЗаО	36						32	4		ЗаО(2)	72	8			8	56	8		2	4	12
3	Б1.О.04	Системный анализ в сервисе	ЗаО К	72					68	4												ЗаО К	72					68	4		2	8	12
4	Б1.О.05	Информационное обеспечение профессиональной деятельности		72	12	4		8	60			ЗаО	108						104	4		ЗаО	180	12	4		8	164	4		5	11	2
5	Б1.О.06	Технологии делового общения	За К	72					68	4												За К	72					68	4		2	1	12
6	Б1.О.07	Безопасность жизнедеятельности	ЗаО	72					68	4												ЗаО	72					68	4		2	17	12
7	Б1.О.09	Стандартизация и управление качеством услуг	Эк К	108					99	9												Эк К	108					99	9		3	17	12
8	Б1.О.11	Менеджмент	Эк К	108					99	9												Эк К	108					99	9		3	1	12
9	Б1.О.12	Экономика и предпринимательство	Эк	144					135	9												Эк	144					135	9		4	3	12
10	Б1.О.13	Маркетинг		108	14	6		8	94			Эк К	108						99	9		Эк К	216	14	6		8	193	9		6	1	2
11	Б1.В.03	Человек и его потребности											72	14	6		8	58					72	14	6		8	58			2	1	23
12	Б1.В.05	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса											36	14	6		8	22					36	14	6		8	22			1	4	23
13	Б1.В.09	История социальной работы		72	18	8		10	54			Эк К	72					63	9			Эк К	144	18	8		10	117	9		4	1	2
14	Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса	ЗаО	36					32	4												ЗаО	36					32	4		1	17	12
15	Б1.В.13	Обучение служением		36	10	4		6	26			За	72	10	4		6	58	4			За	108	20	8		12	84	4		3	1	23
16	Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг											72	10	4		6	62					72	10	4		6	62			2	1	23
17	Б1.В.18	Консультирование в социальной работе		36	10	4		6	26			За	72	10	4		6	58	4			За	108	20	8		12	84	4		3	1	23
18	Б1.В.25	Прикладная физическая культура и спорт	ЗаО	166					162	4												ЗаО	166					162	4			21	12
19	ФТД.01	Управление личной карьерой	За	36					32	4												За	36					32	4		1	1	12
20	ФТД.03	Управление территорией муниципального образования	За	18					14	4												За	18					14	4		0.5	2	12
ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ			Эк(3) За(3) ЗаО(5) К(4)										Эк(3) За(2) ЗаО(2) К(2)										Эк(6) За(5) ЗаО(7) К(6)										
ПРАКТИКИ		(План)		108	12			12	96													108	12			12	96		3	2			
	Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика		108	12			12	96												ЗаО	108	12			12	96		3	2	1	2	
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		(План)																															
КАНИКУЛЫ																											10						

№	Индекс	Наименование	Контроль	Зимняя сессия							Дней	Контроль	Летняя сессия							Дней	Контроль	Итого за курс							з.е.	Неделя	Каф.	Курсы				
				Академических часов						Всего			Кон такт.	Лек	Лаб	Пр	СР	Контр оль	Всего			Кон такт.	Лек	Лаб	Пр	СР	Контр оль	Всего								
				Всего	Кон такт.	Лек	Лаб	Пр	СР																								Контр оль	Всего	Кон такт.	Лек
ИТОГО (с факультативами)				828							26		1044							23		1872							52	39 5/6						
ИТОГО по ОП (без факультативов)				792									1008									1800							50							
УЧЕБНАЯ НАГРУЗКА, ОП, факультативы (акад.час/нед)																						45.8														
КОНТАКТНАЯ РАБОТА, ОП (час/год)																						162														
дисциплины (модули)				828	120	48		72	678	30			720	42	16		26	621	57			1548	162	64		98	1299	87	43	ТО: 27 5/6 Э: 6						
1	Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами		72	12	4		8	60			Эк К	108					104	4			Эк К	180	12	4		8	164	4	5						
2	Б1.О.16	Сервисная деятельность		72	10	4		6	62			ЗаО	72	14	4			10	58				ЗаО	144	24	8		16	120					4		
3	Б1.В.03	Человек и его потребности	Эк К	72					63	9			36						27	9			Эк К	108					90	18				3		
4	Б1.В.05	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса	ЗаО К	72					68	4													ЗаО К	72					68	4				2		
5	Б1.В.07	Психология сервиса		36	14	6		8	22				72	10	4		6	62					108	24	10		14	84		3						
6	Б1.В.10	Социальная работа с семьей		72	18	8		10	54			Эк К	108						99	9			Эк К	180	18	8		10	153	9				5		
7	Б1.В.12	Занятость населения и ее регулирование											36	18	8			10	18				36	18	8		10	18		1						
8	Б1.В.13	Обучение служением	ЗаО К	72	18	8		10	50	4		Эк	36						27	9			Эк ЗаО К	108	18	8		10	77	13				3		
9	Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	ЗаО	72					68	4													ЗаО	72					68	4				2		
10	Б1.В.18	Консультирование в социальной работе	Эк К	36					27	9													Эк К	36					27	9				1		
11	Б1.В.19	Девiantiология		72	18	8		10	54			Эк К	72						63	9			Эк К	144	18	8		10	117	9				4		
12	Б1.В.23	Цифровые технологии в сфере социальных услуг		72	10	2		8	62			Заа	72						68	4			Заа	144	10	2		8	130	4				4		
13	Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений		72	12	4		8	60			Эк К	72						63	9			Эк К	144	12	4		8	123	9				4		
14	ФТД.02	Проектный менеджмент		36	8	4		4	28			Заа	36						32	4			Заа	72	8	4		4	60	4				2		
ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ			Эк(2) ЗаО(3) К(4)										Эк(5) За(2) ЗаО К(4)										Эк(7) За(2) ЗаО(4) К(8)													
ПРАКТИКИ		(План)											324	24			24	296	4			324	24			24	296	4	9	6						
	Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика									ЗаО	324	24			24	296	4		ЗаО	324	24			24	296	4	9	6	1	3					
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		(План)																																		
КАНИКУЛЫ																																			9 5/6	

№	Индекс	Наименование	Контроль	Зимняя сессия							Дней	Контроль	Летняя сессия							Дней	Контроль	Итого за курс										Каф.	Курсы		
				Всего	Кон такт.	Лек	Лаб	Пр	СР	Контр оль			Всего	Кон такт.	Лек	Лаб	Пр	СР	Контр оль			Академических часов						з.е.		Всего	Неделя				
																						Всего	Кон такт.	Лек	Лаб	Пр	СР	Контр оль							
ИТОГО (с факультативами)				612							23		936							26		1548							43	39 4/6					
ИТОГО по ОП (без факультативов)				612									936									1548							43						
УЧЕБНАЯ НАГРУЗКА, ОП, факультативы (акад.час/нед)																						32.6													
КОНТАКТНАЯ РАБОТА, ОП (час/год)																						60													
дисциплины (модули)				612	60	24			36	508	44			288					262	26				900	60	24			36	770	70	25	ТО: 21 1/2 Э: 6 1/6		
1	Б1.О.15	Бережливые технологии в социальной сфере	Эк К	108						99	9											Эк К	108						99	9	3		1	45	
2	Б1.О.17	Инновации в сервисе		72	14	6			8	54	4		Эк К	72					63	9		Эк К	144	14	6			8	117	13	4		1	45	
3	Б1.О.18	Проектирование процессов предоставления услуг	За	108	14	6			8	90	4		Эк К	72					63	9		Эк За К	180	14	6			8	153	13	5		1	45	
4	Б1.В.04	Социальная защита населения	Эк К	72						63	9											Эк К	72						63	9	2		1	45	
5	Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Эк КП	108						99	9											Эк КП	108						99	9	3		1	45	
6	Б1.В.08	Цифровая, финансовая и социальная грамотность	ЗаО К	72						63	9											ЗаО К	72						63	9	2		2	45	
7	Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб		36	16	6			10	20			За К	72					68	4		За К	108	16	6			10	88	4	3		4	5	
8	Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми		36	16	6			10	20			За К	72					68	4		За К	108	16	6			10	88	4	3		4	5	
9	Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью		36	16	6			10	20			За К	72					68	4		За К	108	16	6			10	88	4	3		4	5	
10	Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками		36	16	6			10	20			За К	72					68	4		За К	108	16	6			10	88	4	3		4	5	
ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ			Эк(3) За ЗаО КП К(3)									Эк(2) За(2) К(4)									Эк(5) За(3) ЗаО КП К(7)														
ПРАКТИКИ		(План)												324	36			36	284	4				324	36			36	284	4	9	6			
	Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика											ЗаО	324	36			36	284	4			ЗаО	324	36			36	284	4	9	6	1	5	
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		(План)												324	57	27		30	258	9				324	57	27		30	258	9	9	6			
	Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена											Эк	108	27	27			72	9		Эк	108	27	27			72	9	3	2	1	5		
	Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы												216	30			30	186				216	30			30	186		6	4	1	5		
КАНИКУЛЫ																															10				

-	-	-	-	Общий объем в семестре		Объем практической подготовки (акад. час)					
Считать в плане	Индекс	Наименование	Семестр/ Курс	з.е.	Часов	Итого	Лек пр. подгот	Лаб пр. подгот	Пр пр. подгот	СР пр. подгот	Контроль пр. подгот
Блок 1. Дисциплины (модули)											
+	Б1.О.01	История России	1	2	72						
			2	2	72						
+	Б1.О.02	Философия	1	3	108						
+	Б1.О.03	Иностранный язык	1	4	144						
			2	2	72						
+	Б1.О.04	Системный анализ в сервисе	1	2	72						
			2	2	72						
+	Б1.О.05	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	2	5	180						
+	Б1.О.06	Технологии делового общения	1	1	36						
			2	2	72						
+	Б1.О.07	Безопасность жизнедеятельности	1	2	72						
			2	2	72						
+	Б1.О.08	Управление человеческими ресурсами	3	5	180						
+	Б1.О.09	Стандартизация и управление качеством услуг	1	3	108						
			2	3	108						
+	Б1.О.10	Право	1	4	144						
+	Б1.О.11	Менеджмент	1	3	108						
			2	3	108						
+	Б1.О.12	Экономика и предпринимательство	1	2	72						
			2	4	144						
+	Б1.О.13	Маркетинг	2	6	216						
+	Б1.О.14	Физическая культура	1	2	72						
+	Б1.О.15	Бережливые технологии в социальной сфере	4	3	108						
			5	3	108						
+	Б1.О.16	Сервисная деятельность	3	4	144						
			4	4	144						
+	Б1.О.17	Инновации в сервисе	4	3	108						
			5	4	144						

-	-	-	-	Общий объем в семестре		Объем практической подготовки (акад. час)					
Считать в плане	Индекс	Наименование	Семестр/ Курс	з.е.	Часов	Итого	Лек пр. подгот	Лаб пр. подгот	Пр пр. подгот	СР пр. подгот	Контроль пр. подгот
+	Б1.О.18	Проектирование процессов предоставления услуг	4	3	108						
			5	5	180						
+	Б1.О.19	Основы российской государственности	1	2	72						
+	Б1.О.20	Основы военной подготовки	1	3	108						
+	Б1.В.01	Социальное предпринимательство	1	4	144						
+	Б1.В.02	Основы социального государства	1	3	108						
+	Б1.В.03	Человек и его потребности	2	2	72						
			3	3	108						
+	Б1.В.04	Социальная защита населения	4	1	36						
			5	2	72						
+	Б1.В.05	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса	2	1	36						
			3	2	72						
+	Б1.В.06	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	4	1	36						
			5	3	108						
+	Б1.В.07	Психология сервиса	3	3	108						
			4	3	108						
+	Б1.В.08	Цифровая, финансовая и социальная грамотность	4	2	72						
			5	2	72						
+	Б1.В.09	История социальной работы	2	4	144						
+	Б1.В.10	Социальная работа с семьей	3	5	180						
+	Б1.В.11	Естественно-научные основы сервиса	1	4	144						
			2	1	36						
+	Б1.В.12	Занятость населения и ее регулирование	3	1	36						
			4	2	72						
+	Б1.В.13	Обучение служением	2	3	108						
			3	3	108						
+	Б1.В.14	Социальная работа в образовательных учреждениях	4	4	144						

-	-	-	-	Общий объем в семестре		Объем практической подготовки (акад. час)					
Считать в плане	Индекс	Наименование	Семестр/ Курс	з.е.	Часов	Итого	Лек пр. подгот	Лаб пр. подгот	Пр пр. подгот	СР пр. подгот	Контроль пр. подгот
+	Б1.В.15	Делопроизводство в сервисе	1	4	144						
+	Б1.В.16	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	2	2	72						
			3	2	72						
+	Б1.В.17	Социология сервиса	1	4	144						
+	Б1.В.18	Консультирование в социальной работе	2	3	108						
			3	1	36						
+	Б1.В.19	Девиантология	3	4	144						
+	Б1.В.20	Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса	4	3	108						
+	Б1.В.21	Стандарты сервиса	4	2	72						
+	Б1.В.22	Анализ деятельности организаций сервиса	4	5	180						
+	Б1.В.23	Цифровые технологии в сфере социальных услуг	3	4	144						
+	Б1.В.24	Технологии принятия управленческих решений	3	4	144						
+	Б1.В.25	Прикладная физическая культура и спорт	1		162						
			2		166						
+	Б1.В.ДВ.01.01	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб	5	3	108						
-	Б1.В.ДВ.01.02	Социальная работа с пожилыми людьми	5	3	108						
+	Б1.В.ДВ.02.01	Социальные технологии работы с молодежью	5	3	108						
-	Б1.В.ДВ.02.02	Специфика социальной работы с подростками	5	3	108						
Блок 2.Практика											
+	Б2.О.01.01(У)	Учебная практика: ознакомительная практика	2	3	108						
+	Б2.О.02.01(П)	Производственная практика: организационно-управленческая практика	3	9	324						
+	Б2.О.02.02(П)	Производственная практика: сервисная практика	4	9	324						
+	Б2.О.02.03(Пд)	Производственная практика: преддипломная практика	5	9	324						
Блок 3.Государственная итоговая аттестация											
+	Б3.01	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена	5	3	108						

-	-	-	-	Общий объем в семестре		Объем практической подготовки (акад. час)					
Считать в плане	Индекс	Наименование	Семестр/ Курс	з.е.	Часов	Итого	Лек пр. подгот	Лаб пр. подгот	Пр пр. подгот	СР пр. подгот	Контроль пр. подгот
+	Б3.02	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы	5	6	216						
ФТД.Факультативные дисциплины											
+	ФТД.01	Управление личной карьерой	1	1	36						
			2	1	36						
+	ФТД.02	Проектный менеджмент	3	2	72						
+	ФТД.03	Управление территорией муниципального образования	1	0.5	18						
			2	0.5	18						
		Итого									

Название практики	Курс	Кафедра	+	Продолжительно сть (недель)	Студ.	Часов				
						на студента	на студента в неделю	на подгруппу	на подгруппу в неделю	
Вид практики: Учебная практика										
Учебная практика: ознакомительная практика	2			2						
		4	+	2						
Вид практики: Производственная практика										
Производственная практика: организационно- управленческая практика	3			6						
		4	+	6						
Производственная практика: сервисная практика	4			6						
		4	+	6						
Вид практики: Преддипломная практика										
Производственная практика: преддипломная практика	5			6						
		4	+	6						
Итого по факту				20						
Итого по плану				20						

Вид	Курс	Каф.	Студ.	Замечания
Анализ деятельности организаций сервиса				
КР	4	2		
Сервисная деятельность				
КР	4	1		
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса				
КП	5	1		

		Итого						Курс 1	Курс 2	Курс 3	Курс 4	Курс 5		
		Баз.%	Вар.%	ДВ(от Вар.)%	з.е.									
					Мин.	Макс.	Факт							
	Итого (с факультативами)				223	245	245	53.5	51.5	52	45	43		
	Итого по ОП (без факультативов)				219	240	240	52	50	50	45	43		
Б1	Дисциплины (модули)	49%	51%	5.8%	180	201	201	52	47	41	36	25		
Б1.О	Обязательная часть						98	33	31	9	13	12		
Б1.В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений						103	19	16	32	23	13		
Б2	Практика	100%	0%	0%	30	30	30		3	9	9	9		
Б2.О	Обязательная часть						30		3	9	9	9		
Б2.В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений													
Б3	Государственная итоговая аттестация				9	9	9					9		
ФТД	Факультативные дисциплины				4	5	5	1.5	1.5	2				
	Учебная нагрузка (акад.час/нед)	ОП, факультативы					44.2	49	51	45.8	38.4	32.6		
	Контактная работа (акад.час/год)	обязательная					134.4	174	148	162	128	60		
	Суммарная контактная работа (акад. час)	Блок Б1					650	160	148	154	128	60		
		в том числе по элект. дисц. по ф.к.					4	4						
		Блок Б2					96		12	24	24	36		
		Блок Б3					57					57		
		Блок ФТД					22	14		8				
		Итого по всем блокам					825	174	160	186	152	153		
	Обязательные формы промежуточной аттестации	ЭКЗАМЕН (Эк)						1	6	7	3	6		
		ЗАЧЕТ (За)						3	3	1	4	3		
		ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ (ЗаО)						7	7	5	2	2		
		КУРСОВОЙ ПРОЕКТ (КП)										1		
		КУРСОВАЯ РАБОТА (КР)									2			
		КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА (К)						3	6	8	2	7		
		Процент ... занятий от аудиторных (%)	лекционных					39.63%						
		Объём обязательной части от общего объёма программы (%)					53.3%							
		Объём конт. работы от общего объёма времени на реализацию дисциплин (модулей) (%)					8.59%							

Б.А. работы	Каф.	Суд.	Часов на студ./гр	Трудоем- кость

Нормы часов (акад.)	
Академических часов в одной зачетной единице трудоемкости (з.е.)	36
Максимальная учебная нагрузка в неделю в период ТО (акад.час/нед)	54
Минимальный объем контактной работы за учебный год (акад.час/год)	160
Максимальный объем контактной работы за учебный год (акад.час/год)	180

Нормы часов (акад.) форм контроля	
Часов на экзамен	9
Часов на зачет	4
Часов на зачет с оценкой	4

Контроль часов								
Курс	Отведено дней	Из них			Остаток на аудиторные занятия (включая выходные)		Аудиторных занятий по плану (часов)	Контроль
		Дорога	Выходные	Экз + Зач	Дней	Часов		
1	40	1	5	5.888889	33.11111	298	174	ОК
2	40	1	5	11.33333	27.66667	249	148	ОК
3	50	1	7	9.666667	39.33333	354	162	ОК
4	50	1	7	4.666667	44.33333	399	128	ОК
5	50	1	7	7.777778	41.22222	371	60	ОК
6	50	1	7		49	441		ОК
7	50	1	7		49	441		ОК
Итого	330	7	45	40	283	2553	672	1881

* Часы на экзамены и зачеты НЕ включены в сумму аудиторных занятий по плану (ч/год)

Номер	Аббревиатура	Название кафедры
1	ОиМ	Организация и менеджмент
2	БУАиА	Бухгалтерский учет, анализ и аудит
3	ЭиАБ	Экономика и автоматизация бизнес-процессов
4	ГН	Гуманитарные науки
8	МиВТ	Математика и вычислительная техника
10	Электр. и атомат.	Электрификация и автоматизация
11	ИСиТ	Информационные системы и технологии
13	ИФО	Инфокоммуникационные технологии и системы связи
15	ИТСиТ каф. Сервис	Кафедра сервиса
16	ИТСиТ каф. Тех. об	Кафедра технического обслуживания, организации перевозок и управления на транспорте
17	ОТиБЖД	Охрана труда и безопасность жизнедеятельности
21	ФК	Физическая культура
7	Тех. сист. и техн.	Технические системы и технологии

[illegible]

Примечание Учебный план бакалавриата '43_03_01_Сервис_Цифровой_социальный_сервис_3ФО,_2023 (3).plx', код направления 43.03.01, профиль: Сс, год начала подготовки 2023

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 Ольга Валерьевна

История России
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный 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		
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):

кандидат исторических наук, доцент, Павлова Ольга Анатольевна

Рецензент(ы):

кандидат педагогических наук, доцент, Белогорская Любовь Владимировна

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 31.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование целостного представления о парадигме исторического развития истории России и мировой истории с акцентом на изучение истории России, воспитание гражданственности, патриотизма, формирование национальной идентичности, развитие мировоззренческих убеждений студентов. Задачи дисциплины (модуля): -сформировать у студентов цельный образ истории России с пониманием ее специфических проблем, синхронизировать российский исторический процесс с общемировым; -сформировать у студентов целостное представление об основных периодах и тенденциях развития многонационального российского государства с древнейших времен по настоящее время; - помочь студенту овладеть знаниями исторических фактов – дат, мест, участников и результатов важнейших событий, а также исторических названий, терминов; усвоить исторические понятия, концепции; исторический опыт национальной и конфессиональной политики Российского государства на всех этапах его существования (включая периоды Российской империи и Советского Союза) по достижению межнационального мира и согласия, взаимного влияния и взаимопроникновения культур; - развить умения работы с историческими источниками и научной литературой, выработать навыки и умения извлекать информацию из различного рода исторических источников, применять ее для решения познавательных задач; -использовать приемы исторического описания (рассказ о событиях, процессах, явлениях) и объяснения (раскрытие причин и следствий событий, выявление в них общего и различного, определение их характера, классификация и др.); -сформировать представление об оценках исторических событий и явлений, навыки критического мышления (умение определять и обосновывать свое отношение к историческим и современным событиям, их участникам); - сформировать у будущих специалистов патриотически ориентированную политическую культуру на основе понимания исторических аспектов актуальных геополитических и социальных проблем, источников их возникновения и возможных путей их разрешения с учетом имеющегося у человечества исторического опыта.

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	
2.2.2	
2.2.3	Философия
2.2.4	
2.2.5	История социальной работы

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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
УК-1.2:	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
УК-1.3:	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1:	Знает: основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиознофилософском и этико-эстетическом контексте; воспринимает Российскую Федерацию как государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой
УК-5.2:	Умеет: анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений
УК-5.3:	Владеет: навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции: сознательного выбора ценностных ориентиров

и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества и народов мира

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: Основные события и процессы отечественной и мировой истории, процесс историко-культурного развития человечества.

Знает основные методы поиска, критического анализа и синтеза исторической информации

Знает основные подходы к изучению культурных явлений; многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии во временной ретроспективе, формы межкультурного взаимодействия; особенности и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира

Знает основы духовно-нравственных ценностей личности и модели нравственного поведения в профессиональной сфере

Уметь: Анализировать, логично аргументировать события и процессы отечественной и мировой истории, процессы историко-культурного развития человека и человечества и формулировать собственную мировоззренческую позицию.

Сопоставлять разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений

Соблюдать требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей

Владеть: Навыками анализа, логичной аргументации событий и процессов отечественной и мировой истории, историко-культурного развития человека и человечества и формулировки собственной мировоззренческой позиций.

Навыками анализа информации с целью проектирования возможных вариантов решения поставленных задач

Навыками взаимодействия и толерантного поведения в условиях культурного, религиозного, этнического, социального многообразия современного общества

Навыками выстраивания модели нравственного поведения в профессиональной деятельности

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. ИСТОРИЯ КАК НАУКА					
1.1	Модульная единица 1. Методология исторической науки. /Тема/	1	0			
1.2	Методология исторической науки. /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
1.3	Необходимость изучения истории России во взаимосвязи с историей других стран и народов, в связи с основными событиями и процессами, оказавшими большое влияние на ход мировой истории /Ср/	1	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. МИР В ДРЕВНОСТИ					
2.1	Модульная единица 2. Древние цивилизации Народы и политические образования на территории современной России в древности /Тема/	1	0			
2.2	Древние цивилизации. Народы и политические образования на территории современной России в древности /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
2.3	Археологическая периодизация (каменный век, энеолит, бронзовый век, железный век). Археологические источники и их роль в истории. Важнейшие археологические открытия. Памятники каменного века на территории России. /Ср/	1	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания

2.4	Семинарское занятие Древние цивилизации. Народы и политические образования на территории современной России в древности /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. МОДУЛЬ 3. ЭПОХА СРЕДНЕВЕКОВЬЯ					
3.1	Модульная единица 3. Начало эпохи Средних веков. Средние века в странах Европы и Азии /Тема/	1	0			
3.2	Начало эпохи Средних веков. Средние века в странах Европы и Азии /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
3.3	Семинарское занятие 3. Начало эпохи Средних веков. Средние века в странах Европы и Азии /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
3.4	Возникновение древнейших государств в Азии и в Центральной Америке. /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
3.5	Модульная единица 4. Образование государства Русь. Русь в конце X — начале XIII в /Тема/	1	0			
3.6	Образование государства Русь. Русь в конце X — начале XIII в /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
3.7	Экономика древней Руси. Земледелие, животноводство, ремесло, промыслы. Роль природно-климатического фактора в истории российского хозяйства. /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
3.8	Модульная единица 5. Борьба русских земель с иноземными нашествиями в XIII в. /Тема/	1	0			
3.9	Борьба русских земель с иноземными нашествиями в XIII в. /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
3.10	Семинарское занятие Борьба русских земель с иноземными нашествиями в XIII в. /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
3.11	Католическая церковь в XIII–XIV вв. Папство. Ордена крестоносцев и отношения с ними русских земель. /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
3.12	Модульная единица 6. Становление единого Русского (Московского) государства в XIV – XV вв. /Тема/	1	0			
3.13	Становление единого Русского (Московского) государства в XIV – XV вв. /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания

3.14	Семинарское занятие. Становление единого Русского (Московского) государства в XIV – XV вв. /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
3.15	Церковь и великокняжеская власть. Иосифляне и нестяжатели. Неортодоксальные рели-гиозные течения. «Новгородско-московская ересь». /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
3.16	Модульная единица 7. Россия в XVI–XVII вв. /Тема/	1	0			
3.17	. Россия в XVI–XVII вв. /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
3.18	Семинарское занятие Россия в XVI–XVII вв. /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
3.19	Патриарх Никон. Спор о взаимоотношениях «священства и царства». Церковная рефор-ма и раскол Русской православной церкви. Старообрядчество. /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
3.20	Модульная единица 8. Культура эпохи средневековья /Тема/	1	0			
3.21	Дохристианская культура восточных славян и соседних народов. Повседневная жизнь, семейные отношения, материальная культура, верования. Былины. /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. МОДУЛЬ 4. НОВОЕ ВРЕМЯ					
4.1	Модульная единица 9. Европейская цивилизация в новое время /Тема/	1	0			
4.2	Европейская цивилизация в новое время /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.3	Семинарское занятие . Европейская цивилизация в новое время /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.4	Ведущие страны Европы и Азии, международные отношения. /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.5	Модульная единица 10 Российская империя в XVIII в. /Тема/	1	0			
4.6	Российская империя в XVIII в. /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.7	Семинарское занятие Российская империя в XVIII в. /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания

4.8	Запад и Восток в XVIII в.: многообразие цивилизаций, их сходство и различия. Россия — «мост» между Западом и Востоком. Проблема «равновесия» в рамках евро-пейского «концерта» держав, устойчивые союзы, противоречия и конфронтация. /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.9	Модульная единица 11. Русская культура XVIII в. /Тема/	1	0			
4.10	Русская культура XVIII в. /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.11	Светская философия. И. Кант, Д. Юм. Экономическая наука. Труды А. Смита. /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.12	Модульная единица 12. Российская империя в XIX в. /Тема/	1	0			
4.13	Российская империя в XIX в. /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.14	Российская империя в XIX в. /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.15	Семинарское занятие Российская империя в XIX веке /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.16	Взаимодействие мировых цивилизаций в XIX веке. Становление индустриальной цивилизации. /Ср/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.17	Промежуточная аттестация /ЗаО/	1	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
4.18	Модульная единица 13. Россия и мир на рубеже веков. /Тема/	2	0			
4.19	Россия и мир на рубеже веков. /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.20	Семинарское занятие 12. Россия и мир на рубеже веков. /Пр/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.21	Развитие техники в годы Первой Мировой войны. /Ср/	2	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.22	Модульная единица 14. Общество и культура XIX — начала XX в. /Тема/	2	0			
4.23	Общество и культура XIX — начала XX в. /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
4.24	Культура и искусство Европы и Северной Америки в XIX в. /Ср/	2	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 5. МОДУЛЬ 5. РОССИЯ И СССР В СОВЕТСКУЮ ЭПОХУ (1917–1991)					
5.1	Модульная единица 15. Актуальные вопросы развития России и СССР в 1917-1945 гг. /Тема/	2	0			
5.2	Актуальные вопросы развития России и СССР в 1917-1945 гг. /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
5.3	Семинарское занятие 14-15. Актуальные вопросы развития России и СССР в 1917-1945 гг. /Пр/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
5.4	Актуальные вопросы развития России и СССР в 1917-1945 гг. /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
5.5	Послевоенное устройство мира. Востановление народного хозяйства в СССР /Ср/	2	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовый задания
5.6	Модульная единица 16. Актуальные вопросы развития СССР в 1946 – 1991 гг. /Тема/	2	0			
5.7	Актуальные вопросы развития СССР в 1946 – 1991 гг. /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
5.8	Семинарское занятие 17. Актуальные вопросы развития СССР в 1946 – 1991 гг. /Пр/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
5.9	Национально освободительное движение после Второй мировой войны. /Ср/	2	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 6. МОДУЛЬ 6. СОВРЕМЕННАЯ РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ					
6.1	Модульная единица 17. Актуальные вопросы развития Российской Федерации в 1991-2022 гг. /Тема/	2	0			
6.2	Актуальные вопросы развития Российской Федерации в 1991-2022 гг. /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
6.3	Культура России в начале XXI в. /Ср/	2	5	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестовые задания
6.4	Промежуточная аттестация /Экзамен/	2	9	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	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	Орлов А.С.	История России	Москва: Проспект, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Питулько Г. Н., Полохало Ю. Н., Стецкевич Е. С., Шишкин В. В.	Всемирная история в 2 ч. Часть 1. История Древнего мира и Средних веков: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Зуев М. Н., Лавренов С. Я.	История России: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Питулько Г. Н., Полохало Ю. Н., Стецкевич Е. С., Шишкин В. В.	Всеобщая история в 2 ч. Часть 2. История Нового и Новейшего времени: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Хронос: электронная историческая библиотека
Э2	Библиотека электронных ресурсов исторического факультета МГУ

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.1.2	Windows 7 Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор

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

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 **зачета с оценкой в 1 сем. и экзамена - 2 сем.** 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 1 сем.

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль	70	
Работа на семинарских занятиях	1-5 (8 сем. зан.)	Мах. 40 баллов (ответы на вопросы, выполнение заданий, участие в дискуссиях и др.)
Рубежный тест	15	15
Итоговый тест	15	15
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой	30*	
Теоретический вопрос 1 -10 баллов		
Теоретический вопрос 2 -10 баллов		
Практический вопрос 1-10 баллов		
Всего за курс	100	

Таблица распределения баллов по видам работ 2 сем.

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль	70	
Работа на семинарских занятиях	1-10 (3сем. зан.)	Мах. 30 баллов (ответы на вопросы, выполнение заданий, участие в дискуссиях и др.)
Индивидуальное задание (сообщение по теме и защита)	10	10
Рубежный тест	15	15
Итоговый тест	15	15
Промежуточная аттестация – экзамен	30*	
Теоретический вопрос 1 -10 баллов		
Теоретический вопрос 2 -10 баллов		
Практический вопрос 1-10 баллов		
Всего за курс	100	

Критерии оценки в целом за курс

экзамен	Критерии оценки результатов обучения
«отлично»	наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объёме пройденного программного материала, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание источников и дополнительной рекомендованной литературы по теме
«хорошо»	наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки про освещении заданных вопросов, знание основных исторических событий, наличие достаточных знаний исторических источников, четкое изложение материала
«удовлетворительно»	изложение ответов с ошибками, необходимость наводящих вопросов, не полное знание основных исторических фактов.

«неудовлетворительно»	с трудом применяет некоторые формы мыслительной деятельности: анализ, синтез, сравнение, обобщение и т.д. Слабая аргументация, нарушенная логика при ответе, однообразные формы изложения мыслей.

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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине

[illegible]

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК.1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

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**1 семестр**

1. Дайте характеристику истории как науки.
2. Проанализируйте теории происхождения человека. Современные представления об антропогенезе. Народы и политические образования на территории современной России в древности.
3. Обоснуйте роль археологии в изучении прошлого: археологическая периодизация (каменный век, энеолит, бронзовый век, железный век), археологические источники, важнейшие археологические открытия.
4. Проанализируйте основные направления развития и особенности древневосточной цивилизаций.
5. Проанализируйте основные направления развития и особенности античной цивилизаций.
6. Опишите эпоху Средних веков: особенности развития государств
7. Опишите Византийскую империю: особенности политического и социально-экономического развития.
8. Проанализируйте исторические условия складывания государственности: образование государства Русь.
9. Обоснуйте принятие христианства на Руси, и его значение.
10. Охарактеризуйте особенности общественного строя в период Средневековья в странах Европы и Азии.
11. Опишите территорию и население государства Русь / Русская земля в конце X — XII в.
12. Опишите экономику древней Руси: земледелие, животноводство, ремесло, промыслы.
13. Опишите Русь в середине XII — начале XIII в.: формирование земель — самостоятельных политических образований («княжеств»).
14. Опишите Монгольскую империю и ее завоевания.
15. Охарактеризуйте княжества Северо-Восточной Руси в середине XIII — XIV в. Усиление Московского княжества.
16. Опишите борьбу русских земель с иноземными нашествиями в XIII в.

- 17 Опишите развитие Европы и мир в эпоху Позднего Средневековья: образование национальных государств в Европе.
- 18 Проанализируйте объединение русских земель вокруг Москвы.
- 19 Опишите события ликвидации зависимости Руси от Орды.
- 20 Опишите основные достижения мировой культуры в эпоху Средневековья.
- 21 Проанализируйте роль Великих географических открытий.
- 22 Проанализируйте события реформации и контрреформации в Европе.
- 23 Опишите события, характеризующие процесс завершения объединения русских земель под властью великих князей московских. Великий князь Василий III Иванович: усиление великокняжеской власти.
- 24 Опишите события эпохи Ивана IV Грозного (реформаторский период).
- 25 Проанализируйте события опричнины: споры о причинах и характере опричнины в исторической науке.
- 26 Охарактеризуйте внешнюю политику Российского государства в XVI в.
- 27 Охарактеризуйте социально-экономическое развитие страны в XVI в.
- 28 Опишите события Смутного времени: предпосылки системного кризиса Российского государства в начале XVII в.
- 29 Охарактеризуйте событий смутного времени. Назовите итоги смуты.
- 30 Охарактеризуйте социально-экономическое развитие России в XVII в.
- 31 Охарактеризуйте политическое развитие Российского государства в XVII в. Внутренняя и внешняя политика первых Романовых
- 32 Проанализируйте церковную реформу и раскол Русской православной церкви.
- 33 Охарактеризуйте культуру России в XVI–XVII вв.
- 34 Дайте характеристику эпохи Просвещения
- 35 Охарактеризуйте перемены в структуре российского общества в эпоху преобразований Петра I.
- 36 Охарактеризуйте внутреннюю политику Петра I.
- 37 Охарактеризуйте внешнюю политику Петра I.
- 38 Опишите события эпохи «дворцовых переворотов». 1725–1762 гг.
- 39 Дайте характеристику Просвещенному абсолютизму Екатерины II.
- 40 Опишите политику Екатерины II и обострение социальных противоречий. Восстание Е. Пугачева.
- 41 Охарактеризуйте внешнюю политику России середины и второй половины XVIII в. Освоение Новороссии, заселение края.
- 42 Опишите основные черты, особенности и цели внутренней и внешней политики Павла I.

2 семестр

- 1 Охарактеризуйте роль России в системе международных отношений в начале XIX в. Отечественная война 1812 г. и заграничные походы русской армии: роль России в освобождении Европы от наполеоновской гегемонии.
- 2 Проанализируйте процесс формирования традиций радикализма в России: декабризм как политическая мысль и политическое действие.
- 3 Охарактеризуйте Россию при Николае I, внутренняя политика.
- 4 Охарактеризуйте Россию при Николае I, внешняя политика.
- 5 Проанализируйте Великие реформы Александра II как модернизационный проект
- 6 Опишите период царствования Александра III: внутренняя и внешняя политика.

- 7 Проанализируйте процесс зарождения политических организаций и партий в России в конце XIX — начале XX в.
- 8 Охарактеризуйте события Первой русской революции.
- 9 Обоснуйте реформы С. Ю. Витте.
- 10 Опишите партийную систему России 1905–1917 гг.
- 11 Проанализируйте события Первой мировой войны и роль в ней России.
- 12 Опишите события Великой российской революции (1917–1922) и назовите ее основные этапы.
- 13 Опишите события Гражданской войны
- 14 Охарактеризуйте социально-экономические преобразования большевиков в годы Гражданской войны: политика «военного коммунизма».
- 15 Проанализируйте процесс создания СССР.
- 16 Обоснуйте переход к политике форсированной индустриализации и коллективизации «Великий перелом».
- 17 Охарактеризуйте внешнюю политику СССР в 1920-е — 1930-е гг.
- 18 Охарактеризуйте события «Великой депрессии» 1929–1933 гг. на Западе и поиск выхода из кризиса.
- 19 Обоснуйте обострение международной ситуации в конце 1930-х гг. Мюнхенская конференция 1938 г. и ее последствия.
- 20 Проанализируйте события начала Второй мировой войны и захватническая политика Гитлера.
- 21 Охарактеризуйте нападение нацистской Германии на СССР: боевые действия летом 1941 — зимой 1941/42 гг.
- 22 Опишите сражения на советско-германском фронте с весны 1942 г. до весны 1943 г.
- 23 Опишите Курскую битву и окончательный переход стратегической инициативы к Красной армии.
- 24 Окончательное освобождение территории СССР и освободительный поход в Восточную и Центральную Европу.
- 25 Охарактеризуйте Тегеранскую, Ялтинскую и Потсдамскую конференции. Какова их роль в формировании основ ялтинского послевоенного мироустройства.
- 26 Дайте характеристику судебным процессам над главными военными преступниками: Нюрнбергский, Токийский, Хабаровский.
- 27 Проанализируйте итоги Великой Отечественной и Второй мировой войны. Послевоенное восстановление экономики.
- 28 Дайте характеристику понятию «Холодная война» и определите ее влияние на социально-экономическое развитие страны, военно-техническое противостояние с Западом.
- 29 Дайте характеристику понятию «Оттепель» (вторая половина 1950-х — первая половина 1960-х гг.). Экономические и политические реформы периода «оттепели».
- 30 Опишите власть и общество во второй половине 1960-х — начале 1980-х гг.
- 31 Охарактеризуйте период «перестройки» и распада СССР (1985–1991)
- 32 Опишите «Парад суверенитетов» — причины и следствия.
- 33 Охарактеризуйте внешнюю политику периода «перестройки»: «Новое мышление».
- 34 Охарактеризуйте внешнюю политику России в 1990-е годы в условиях расширения НАТО на восток.

- 35 Опишите основные тенденции, проблемы и противоречия мировой истории начала XXI в. Постиндустриальное общество и информационная революция.
- 36 Опишите экономическое и социально-политическое развитие России в начале XXI в.
- 37 Охарактеризуйте внешнюю политику России в 2000–2022 гг.
- 38 Обоснуйте феномен «цветных революций» в мире и на постсоветском пространстве.
- 39 Опишите внешнеполитические события 2014–2022 гг.: вступление мира в период «политической турбулентности».
- 40 Дайте характеристику специальной военной операции на Украине.
- 41 Проанализируйте санкционное давление стран Запада на Россию, попытки ее изоляции от остального мира.
- 42 Охарактеризуйте вхождение в состав России Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области.

Примерный перечень практических заданий:

Задания на анализ письменного исторического источника

Прочтите отрывок из исторического источника и кратко ответьте на вопросы.

1. Из воспоминаний иностранного дипломата

«Вся страна, находясь теперь под правлением одного государя, заключает в себе следующие главные княжества, или области: Владимирскую (которая занимает первое место в титуле царей, потому что дом их происходит от князей этой области), Московскую, Нижегородскую, Псковскую, Смоленскую, Новгорода Великого и др. Это коренные области, принадлежащие России, но они гораздо более и обширнее английских графств, хотя менее населены. Прочие области и земли, завоёванные русскими царями и присоединённые ими недавно к другим владениям, суть следующие: Тверская, Пермская, Вятская, Черниговская и др. со значительной частью Сибири, коих жители хотя и некоренные русские, однако повинуются русскому царю, управляются законами его земли и платят подати и налоги наравне с его собственным народом. Сверх того, ему подвластны царства Казанское и Астраханское, недавно завоёванные. Что же касается до всех владений его в Литве (коих до 30 значительных городов и более) с Нарвою и Дерптом в Ливонии, то они совсем утрачены, будучи отняты в последние годы королями польским и шведским. Царский дом в России имеет прозвание Белого. Название это (как предполагают) происходит от королей венгерских, и это кажется тем вероятнее, что короли венгерские некогда действительно так назывались. Главные государи этого дома, увеличившие силу его и распространившие владения, были три последние, занимавшие престол до вступления на него нынешнего государя, а именно: Иван, Василий и Иван, отец теперешнего царя. Из них Василий, отец Ивана и дед нынешнего государя, первый принял титул и название царя, тогда как прежде они довольствовались титулом великих князей московских. Кроме нынешнего государя, у которого нет детей, есть ещё один только член этого дома, именно дитя шести или семи лет, в котором заключается вся надежда и всё будущее поколение царского рода. Он содержится в отдалённом месте от Москвы под надзором матери и родственников из дома Нагих, но (как слышно) жизнь его находится в опасности от покушений тех, которые простирают свои виды на обладание престолом в случае бездетной смерти царя».

А. Назовите русского царя, в годы правления которого были написаны эти воспоминания. Назовите его предшественника на троне. Назовите упоминаемого в тексте возможного малолетнего наследника.

Б. Как автор объясняет тот факт, что Владимирское княжество занимает первое место в титуле царей? Какое «прозвание», по мнению автора, имеет царский дом в России? Как он объясняет происхождение этого названия?

2. Прочтите отрывок из послания монарха

«Наши полномочные послы... прибыли к тебе с нашей верительной грамотой, в которой мы просили тебя доверять их словам, сказанным от нашего имени. Ты пишешь, что они объявили тебе, что пришли со всеми необходимыми полномочиями, чтобы заключить христианский мир; но, когда ты им позволил вести переговоры с панами твоей рады, они потребовали сохранения за нами четырёх замков в Ливонской земле: Нейгаузен, Нейшлос, Неймюль и Ругодива, да ещё прибавили к этому города, которые в прошлом году с помощью Божьей перешли в твои руки; за это они, по твоим словам, должны были быть отправлены назад, не окончив переговоров. А затем они попросили, чтобы ты дозволил им послать к нам за полномочиями о всех объявленных тобою условиях мира и дружбы, и ты разрешил им это... Тех же твоих купцов, которые без всякой вины задержаны в нашей земле, ты просишь добровольно выпустить со всем их имуществом и тем самым дать тебе доказательство нашей склонности и готовности к дружбе. Твои же паны, как сообщают наши послы... говорили им от твоего имени, что ты с нами помиришься, только если мы уступим тебе всю Ливонскую землю до последней пяди, что Велиж, Усвят и Озерище – всё это уже у тебя... и что мы должны разрушить город Себеж да ещё уплатить тебе четыреста тысяч золотых червонцев за твой убыток, что ты снаряжался, отправляясь воевать наши земли. Мы никогда ещё не встречали такой самоуверенности и недоумеваем: ведь нынче ты собираешься мириться, а твоя рада предъявляет такие безмерные требования – чего же они потребуют, прервав мирные переговоры?»

А. Назовите монарха – автора данного послания. Назовите монарха – адресата данного послания. Укажите с точностью до половины века время, когда было написано данное послание.

Б. Используя отрывок, укажите условия заключения мира, выдвинутые адресатом данного послания. (Приведите не менее трёх положений)

3. Из записок историка

«Как скоро началось сильное сражение, то скифы, окружённые магистром Склиром, не могли выдержать стремления конной фаланги, обратились в бегство и, преследуемые до самой стены, с бесславием упали мертвы на месте. Сам, израненный и истекший кровию, не остался бы жив, если бы не спасла его наступившая ночь. У неприятелей, говорят, на сём сражении убито было 15 тысяч человек; у наших убитых было только 350 человек и множество раненых. Такую победу одержали римляне в сей битве. всю ночь печалился по побиению своей рати. Но, чувствуя, что ничего уже не может сделать непобедимому нашему войску, почитал обязанностью благоразумного полководца сохранить оставшихся воинов. Итак, на другой день, по утру, посылает к императору просить мира с такими условиями: тавроскифы должны отдать римлянам Доростол, отослать пленных, выйти из Болгарии и возвратиться в своё отечество, а римляне должны дать им безопасно отплыть на судах своих, не нападая на них с огненосными кораблями (ибо они чрезвычайно боялись мидийского огня, могущего даже камни превращать в пепел), позволить провозить к себе хлеб и посланных для торговли в Византию считать, по прежнему обычаю, друзьями. Государь охотно принял предложение союза (он мир предпочитал войне, зная, что один сохраняет, а другая, напротив того, истребляет народы), утвердил условия и дал каждому по две меры хлеба. Получивших хлеб было 22 тысячи человек, оставшихся из 60 тысяч русского войска; следственно, прочие 38 тысяч пали от римского меча. По утверждении

мира просил позволения у государя придти к нему для личных переговоров. Он согласился и, в позлащённом вооружении, на коне приехал к берегу Истра, сопровождаемый великим отрядом всадников, блиставших доспехами. Переезжал чрез реку на некоторой скифской ладье и, сидя за веслом, грёб наравне с прочими, без всякого различия. Поговорив немного с императором о мире, сидя в ладье на лавке, он переправился назад. Таким образом кончилась война римлян с россами».

А. Назовите русского князя, имя которого неоднократно пропущено в тексте. Назовите русскую правительницу, которая была его матерью. Укажите век, к которому относятся описываемые события.

Б. Укажите любые три названных в отрывке условия, включённых в упоминаемый в тексте мирный договор.

4. Из записок современника событий

«За год, или года за два до кончины императрицы Екатерины II, известный богач Бекетов, умирая, составил духовное завещание, вопреки существовавшим тогда на этот предмет законам, и назначил родовое имение отдать, помимо прямых по роду его наследников, сторонним людям и дальним родственникам. Само собою разумеется, возникла из этого тяжба. Имение Бекетова стоило многих миллионов, много и денег оставлено за него тяжущимися в судах; наконец тяжба поступила в Сенат, и должно полагать, что в то время боялись Бога в Сенате: дело решено по сущей справедливости, основанной на точной силе слов закона, т. е. духовное завещание Бекетова уничтожено, и родовое имение его велено отдать по праву наследия ближайшим родственникам, прямым Бекетова наследникам. Решение Сената последовало, можно сказать, в последние дни жизни Екатерины и не было ещё приведено в исполнение. С [воцарением нового императора] всё переменялось, и быстрота выполнения особых велений, по первому на предмет взгляду, без объёма, без обсуждения и рассуждения, без собрания сведений, произвела во всём такое смещение, такую тьму, как в хаосе довременном. Все торопились, все суетились, все были, казалось, в непрестанном движении, все трудились, работали, и всё не шло, и никто не знал, что делал, как делал, почему и для чего так делал. Барабанный грохот навёл на всё царство одурение! Воспоминая о [том времени], содрогаешься, ужасное было время! Лишившиеся по решению Сената данного им, по завещанию, Бекетовым большого достояния воспользовались водворившимся хаосом и, прискакав во град св. Петра, в короткое время успели туго набитым мешком золота или ассигнациями отворить себе всюду дверь и доступ. Алексей Куракин, тогдашний генерал-прокурор, близкий человек царю, облечённый полною его доверенностью, осыпанный милостями и почестями, утопавший в роскоши и сладострастии, алчный, корыстолюбивый и ненасытный, не замедлил благосклонно выслушать просителей и устроил обманом так, что явился указ Сенату, изложенный весьма лаконически: “Духовное завещание Бекетова утвердить во всей его силе”».

А. Назовите «нового императора», о котором идёт речь в отрывке. Укажите год начала его правления. Назовите государственного деятеля, который первым занимал должность, упомянутую в последнем абзаце данного отрывка.

Б. В чём состояло нарушение действовавших законов богачом Бекетовым? В чём состояло отмеченное автором изменение в осуществлении дел, связанных с управлением государством, произошедшее при «новом императоре» (укажите одно положение)? С помощью какого средства наследники Бекетова по завещанию сумели изменить первоначальное решение Сената?

5. Из международного документа

«Государства-участники [Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе] будут уважать суверенное равенство и своеобразие друг друга, а также все права, присущие их суверенитету и охватываемые им, в число которых входит, в частности, право каждого государства на юридическое равенство, на территориальную целостность, на свободу и политическую независимость. Они будут также уважать право друг друга свободно выбирать и развивать свои политические, социальные, экономические и культурные системы, равно как и право устанавливать свои законы и административные правила. В рамках международного права все государства-участники имеют равные права и обязанности. Они будут уважать право друг друга определять и осуществлять по своему усмотрению свои отношения с другими государствами согласно международному праву и в духе настоящей Декларации... Государства-участники будут воздерживаться в их взаимных, как и вообще в их международных отношениях, от применения силы или угрозы силой как против территориальной целостности или политической независимости любого государства, так и каким-либо другим образом, несовместимым с целями Объединённых наций и с настоящей Декларацией. Никакие соображения не могут использоваться для того, чтобы обосновывать обращение к угрозе силой или к её применению в нарушение этого принципа... Государства-участники рассматривают как нерушимые все границы друг друга, как и границы всех государств в Европе, и поэтому они будут воздерживаться сейчас и в будущем от любых посягательств на эти границы... Государства-участники будут уважать права человека и основные свободы, включая свободу мысли, совести, религии и убеждений для всех, без различия расы, пола, языка и религии. Они будут поощрять и развивать эффективное осуществление гражданских, политических, экономических, социальных, культурных и других прав и свобод, которые все вытекают из достоинства, присущего человеческой личности, и являются существенными для её свободного и полного развития. В этих рамках государства-участники будут признавать и уважать свободу личности исповедовать, единолично или совместно с другими, религию или веру, действуя согласно велению своей совести...»

А. Назовите город, где был подписан данный документ. Укажите год, когда он был подписан. Укажите министра иностранных дел СССР, участвовавшего в подготовке и церемонии подписания данного документа.

Б. Какой способ решения всех международных вопросов признаётся недопустимым в данном документе? Какой принцип, касающийся территории государств, отражён в данном документе? Какой принцип, касающийся религиозной принадлежности граждан, отражён в данном документе

6. Из статьи политического деятеля

«Задачей второго трёхлетия существования Советского государства и было показать, как эта вооружённая организация победы революционных масс сложится в новый общественный порядок, как начнёт складываться новый строй общественных отношений, несущий в самом себе начала длительной, фундаментальной

устойчивости, покоящийся не только на подъёме революционной энергии в течение нескольких месяцев или пары лет, но обеспечивающий победу в длительной революционной борьбе. Теперь можно с полной уверенностью утверждать, что нащупаны те формы сосуществования крупного, государственно-общественного и мелкого частного (крестьянского, ремесленного) хозяйства, которые позволяют им сосуществовать очень долгий период, на протяжении которого роль этого мелкого частного хозяйства ещё будет очень значительной. ...Переход на новый этап развития советских финансов позволяет нам сегодня осуществить и столь сложную операцию, как организация крестьянского займа. Крестьянский заём имеет и важное значение для экономики всей советской страны и для крестьянского хозяйства: он играет крупнейшую роль как один из способов поддержания

хлебных цен на правильном уровне. Если крестьянство заблаговременно запасётся облигациями Крестьянского займа, уплата сельскохозяйственного налога осенью, после нового урожая сможет пройти без резкого снижения хлебных цен, которое легко может наступить при выбрасывании единовременно громадных масс хлеба для уплаты налога. Чем больше сможет крестьянское хозяйство использовать остатки хлеба старого урожая или другие ресурсы для закупки облигаций государственного займа, тем меньше надобности будет в спешной продаже осенью хлеба и т.п. по менее выгодным ценам, тем легче удастся крестьянству и советскому правительству удержать осенью хлебные цены на должной высоте. Перевод налога в текущем году полностью на деньги даёт возможность советскому правительству и государственным и кооперативным организациям заблаговременно подготовиться к закупке хлеба осенью в достаточных размерах, но и крестьянство имеет все основания подготовиться в меру возможности уже с весны к уплате денежного налога осенью».

А. Укажите десятилетие, когда была написана данная статья. Укажите название социально-экономической политики, в рамках которой были предприняты меры, описанные в отрывке. Укажите Председателя Совета Народных Комиссаров в год, когда был осуществлён переход к этой социально-экономической политике.

Б. Укажите упомянутое автором статьи изменение в налогообложении. Почему, по мнению автора, осенью может наступить резкое снижение хлебных цен? Назовите способ, с помощью которого, по мнению автора, можно не допустить резкого снижения хлебных цен.

7. Из воспоминаний политического деятеля

«Его [Совета] первоначальная роль ограничивалась ведением переговоров с властями и фабрикантами... Но стачка... очень скоро приняла политическую окраску, как это видно хотя бы из требования созыва Учредительного собрания, единогласно принятого бастующими... Нередко наблюдались случаи враждебной агитации среди бастующих; находившиеся среди рабочих депутаты и члены партии тут же, вмешиваясь в разговоры, направленные против стачки, разоблачали врагов. В первые же дни стачки Совет уполномоченных потребовал от властей закрыть все казённые винные лавки на всё время стачки. Это требование было удовлетворено. В городе в это время наблюдался порядок, какого ещё никогда не было... Популярность стачки и авторитет Совета рабочих депутатов росли с каждым днём и распространялись далеко за пределы [Иваново-Вознесенска]. ...в Совет поступали жалобы и от крестьян на притеснения со стороны помещиков и различного сельского начальства. Так, например, шуйские крестьяне прислали ходоков с жалобой на незаконные действия лесничего...

Нередко приезжали делегаты от рабочих из разных местностей губернии за советами и со всякого рода жалобами на хозяев. Их приглашали на заседания Совета, выслушивали, давали необходимые указания, советы, а иногда посылали с ними на место кого-нибудь из депутатов или партийных работников для организации стачки... По мере укрепления и развития сил самого Совета крепла вера пролетариата в свою собственную силу, а с нею крепло и влияние партии, создавшей Совет и руководившей им. В буржуазных газетах... много писалось тогда о событиях в "русском Манчестере"... Газеты эти освещали стачку по-разному: одни, как "Русское слово" и "Русские ведомости", печатают длинные статьи о стачке, лебезили, "одобряли" выдержку, дисциплину и прочее, но не одобряли неумеренность таких требований, как требование Учредительного собрания и пр.; другие, как "Русский листок", ругались и всячески клеветали на бастующих... Совет поручил милиции наблюдать за порядком в городе и не допускать к работе штрейкбрехеров. В первые недели забастовки около фабрик по утрам расставлялись назначаемые Советом патрули милиции для проверки, не идёт ли кто-нибудь на работу. Много накопилось горечи в сердцах рабочих от всяческих обид и притеснений в течение десятков лет. Трудна борьба

с неравными по силе врагами – капиталистами: приходится и голодать, и терпеть нужду во всём самом необходимом».

А. Назовите императора, в период правления которого происходили описанные в воспоминаниях события. В каком году был образован Совет, о котором идёт речь в отрывке? Укажите событие в истории России, в ходе которого был образован Совет.

Б. Какие примеры, подтверждающие значимость Совета в жизни города и губернии, приводит автор воспоминаний? Укажите любые три примера.

8. Из записок современника событий

Прибытие в начале минувшего года в Лондон бежавшего из Сибири Бакунина оживило деятельность русской пропаганды. Он немедленно вступил в сообщество с Герценом, Огарёвым и заявил необузданную свою революционную решимость. Следовало ожидать усиленных замыслов для низвержения в России законного порядка, тем более что наступавший срок открытия в Лондоне всемирной выставки представлял эмиграции удобный случай сблизиться с отправлявшимися туда многими русскими. Посему осторожность требовала учредить в Лондоне самое близкое секретное наблюдение, как за политическими выходцами, так и за их посетителями. Одному, отправленному сюда с этой целью, лицу удалось приобрести доверие Герцена и Бакунина, которые через несколько времени, видя в нём полезного соучастника в деле революции, объяснили ему задуманную ими программу. Сия программа, в общих её чертах состоит в том, чтобы на всём пространстве России учредить отдельные кружки, каждый из пяти лиц, не более, привлекая в члены кружков, кроме образованного класса, и мещан, и дворовых людей как посредников между тем классом и низшим слоем народа; на составленные же таким образом кружки возложить как ближайшую задачу утверждение крестьян в мысли, что земля принадлежит и должна принадлежать им; вместе с тем поколебать всеми средствами доверие народа к правительству, склонять войска на сторону переворота и, наконец, подготовить общее требование о созыве Земской думы. По словам самого Герцена, программа эта в отношении к народу не получила ещё достаточного развития; без народа же, говорил он, ничего сделать нельзя, и поэтому невозможно начинать открытых действий до наступления окончательного срока для представления уставных грамот. Тогда, по его мнению, непременно будут восстания крестьян и вместе с тем наступит для них, революционеров, пора действовать, сосредоточивая восстания, дабы нельзя было оные подавить».

А. Назовите российского императора в период, к которому относятся события, описанные в отрывке. Укажите год его смерти. Укажите название теории, разработанной упомянутым в отрывке А.И. Герценом и послужившей идеологической основой для народнического движения.

Б. Назовите любые три задачи программы, изложенные в данном отрывке автором.

9. Из писем современницы

«Я уже начала писать это письмо и тут прочитала сегодняшний бюллетень, содержащий, увы, дурные вести из Севастополя. Неприятель занял несколько траншей, и мы потеряли 2500 человек. Я ничего не понимаю в стратегии, поэтому не могу сказать, насколько серьёзны наши потери. Но, боюсь, дела плохи. Вы, наверное, получили эти известия по телеграфу из Вены. Их обсуждали здесь уже несколько дней назад, но в душе надеялись, что это неправда, поскольку исходили они от англичан, а те не слишком стесняются давать ложные сведения. Господи, чем же всё кончится? Сколько переживаний и страданий для Государя и Государыни! Дай Бог им душевных сил и мужества и пошли им людей,

способных стать опорой в их великом и нелёгком деле. Ведь нельзя не признать, что за последние два года наделано столько ошибок – и в ведении войны, и в политике! Впрочем, Россия бывала и не в таких переплётах и всегда умела достойно выйти из них. Девизом её истории можно поставить слова: "Отступить, чтобы дальше прыгнуть!" Тем временем гадкие англичане снова приблизились к Кронштадту, да так близко, что можно различить людей на кораблях. Господа англичане появляются здесь исключительно для того, чтобы легкомысленной петербургской публике было куда поехать прогуляться. Вчера, наконец, решив, что на них в досталь насмотрелись, и не желая окончательно пересытить публику, они исчезли так же внезапно, как и появились, – давно бы пора! Неслыханная низость – вооружить гигантский, не имеющий себе равных флот для того, чтобы обстреливать жалкие торговые суда и предавать огню несчастные мирные деревни, не осмеливаясь вступить в открытый бой с неприятелем... Вчера государь получил известие о гибели храброго адмирала Нахимова. Страшно видеть, как гибнут лучшие и самые отважные воины. Остались в живых лишь Васильчиков и Тотлебен. Если и эти погибнут, то можно сказать, что душа Севастополя покинет город. Сколько убитых, сколько пролито крови и чем только всё это кончится?»

А. Укажите название войны, о которой идёт речь в данном отрывке. Укажите год её окончания. Назовите русского императора, при котором окончилась эта война

Б. Укажите одну причину, по которой Россия, по мнению автора, терпит неудачи в войне. Какие плохие новости из Севастополя приводит в своих письмах автор? Укажите любые две новости.

10. Из письма русской императрицы

«...Тогда мы войну ожидали чрез год, полки были по всей Империи по квартирам, глубокая осень на дворе, приготовления никакие не начаты, доходы гораздо менее теперяшнего, татары на носу и кочевья степных до Тору и Бахмута; в январе оне въехали в Елисавет[г]радский округ. План войны был составлен так, что оборона обращена была в наступление. Две Армии были посланы. Одна служила к обороне Империи, пока другая шла к Хотину... Теперь граница наша по Бугу и по Кубани. Херсон построен. Крым — область Империи и знатный флот в Севастополе. Корпуса войск в Тавриде, Армии знатные уже на самой границе, и оне посильнее, нежели были Армии оборонительная и наступательная года. Дай Боже, чтоб за деньгами не стало, в чём всячески теперь стараться буду и надеюсь иметь успех. Я ведаю, что весьма желательно было, чтоб мира ещё года два протянуть можно было, дабы крепости Херсонская и Севастопольская поспеть могли, такожды и Армия и флот приходить могли в то состояние, в котором желалось их видеть. Но что же делать, есть ли пузырь лопнул прежде времени. Я помню, что при самом заключении мира Кайнарджийского мудрецы сомневались о ратификации визирской и султанской, а потом лжепредсказания от них были, что не протянется далее двух лет, а вместо того четырнадцатое лето началось было. Есть ли войну турки объявили, то, чаю, флот в Очакове оставили, чтоб построенных кораблей в Херсоне не пропускать в Севастополь. Буде же сие не зделали, то, чаю, на будущий год в Днепровское устье на якоря стать им не так легко будет, как нынешний. Надеюсь на твоё горячее попечение, что Севастопольскую гавань и флот сохранишь невредимо, чрез зиму флот в гавани всегда в опасности... Настоящая причина войны есть и пребудет та, что туркам хочется переделать трактаты: первый — Кайнарджийский, второй — конвенцию о Крыме, третий — коммерческий».

А. Укажите век, к которому относятся описываемые события. Назовите императрицу, написавшую данное письмо. Укажите название политики «общего блага», которую стремилась проводить данная императрица.

Б. Какие преимущества положения Российской империи по сравнению с предыдущей русско-турецкой войной названы в письме? Укажите три преимущества.

11. Из записок современника событий

«Кутузов представлял государю, что как Наполеонова армия ещё не вся собралась и гораздо слабее австро-российской, то и должно воспользоваться и атаковать немедленно, но государь сказал, что он дал слово гвардии без неё не сражаться; когда же гвардия присоединилась, то уже армия Наполеона была в превосходных силах, почему Кутузов представлял, чтобы ретироваться к подходящим корпусам Эссена и Беннингсена и, соединившись с ними, тогда дать баталию. Государь сказал ему: "Видно, это не бегущих турок и поляков поражать, а здесь ваше мужество притупляется". "Государь, – сказал Кутузов, – извольте сами располагать атакою, а что я не трус, вы сами извольте усмотреть, что я буду сражаться как солдат, а как генерал я отказываюсь". 20 ноября была несчастная и постыдная _____ баталия, где наши войска претерпели сильное поражение... Можно приписать одной только политике Наполеона, что он не разбил русских наголову и дал свободу отступать. 23-го в местечке Галиче отдан был следующий приказ: "Истощённые силы [австрийского] двора, несчастия, постигшие оный, как же недостаток продовольствия, невзирая на сильное и храброе подкрепление российских войск, заставили [австрийского] императора на сих днях заключить с Франциею конвенцию, за которой должен вскоре последовать мир. Его императорское величество, пришед на помощь своему союзнику, не имел иной цели, как собственную оного защиту и отвращение опасности, угрожающей державе его; видя в настоящих обстоятельствах [пребывание] своих войск в австрийских пределах ненужное, [повелеваю], оставив оные, возвратиться в Россию". Государь требовал от Кутузова рапорта о баталии _____, но тот отвечал: "Вы сами распоряжались войсками, я не имел ни малейшего в том участия; я завишу от воли Вашего Величества, но честь моя дороже жизни"».

А. Как называлась баталия, название которой дважды пропущено в тексте? Укажите год, когда она произошла. Назовите российского императора, упомянутого в отрывке.

Б. В чём состоял первоначальный план, предложенный М.И. Кутузовым императору? Почему император отказался от его реализации? Что ответил М.И. Кутузов на требование императора написать рапорт о баталии?

12. Прочтите отрывок из сочинения иностранного историка XVIII в.

«Беглый монах Григорий, или Гришка Отрепьев, который во время своего пребывания в Москве тщательно ознакомился с жизненными обстоятельствами убитого царевича Дмитрия, пришёл к дерзкой мысли выдать себя за этого наследника русского престола. Он отправился в Польшу и нанялся в Брагине на службу к князю Адаму Вишневецкому, уже дав понять на своём пути через Россию, что он царевич Дмитрий. С помощью зловредной выдумки он ввёл в заблуждение вышеупомянутого князя, заставил его поверить в своё самозванство, поэтому князь стал обращаться с ним согласно его мнимому положению. Он (Отрепьев) преуспел в рыцарских упражнениях, выучился латыни, приобрёл познания в истории; обручился с Мариной, дочерью воеводы из Сандомира Георгия Мнишека, и во время сейма в Кракове был представлен королю, который, хотя и не желал открыто порывать с Борисом, всё же дал понять, что ему не будет неприятно, если польские магнаты за свой собственный счёт поддержат Дмитрия. Обманщик сочинил историю, как он был спасён от козней Бориса и вместо него был убит другой. Он принял католичество и тем самым обеспечил себе поддержку иезуитов и папы. До России не могли в скором времени не дойти слухи о пребывании царевича Дмитрия в Польше. Борису оказалось не так уж трудно выяснить, кем он был. Царь несколько раз снаряжал в Польшу посольных, дабы

осведомить об этом короля и поляков, но ему не поверили. Отрепьев из Киева вступил в Россию с 5000 человек, которых Мнишек завербовал и вёл сам. Много народа примкнуло к обманщику. Борис выслал против него войско, но оно было разбито 21 декабря у Новгорода-Северского. Его военачальники всё же одержали победу над Отрепьевым, но самозванство последнего завоёвывало в России всё большее доверие, и многие именитые господа приняли его сторону; мятежный дух возобладал. Тогда Борис впал в такое отчаяние, что принял яд, отчего и скончался...».

А. Укажите название эпохи в истории России, когда произошли описанные события. Назовите короля, о котором идёт речь в отрывке. Укажите прозвище, под которым вошёл в историю самозванец, о котором говорится в тексте.

Б. Какую позицию, по мнению автора, занял король по отношению к самозванцу? Какие действия, согласно тексту, предпринял Борис Годунов для противодействия самозванцу? Укажите любые два действия.

13. Из записок современника событий

«На другой день москвитяне собрались за городом, в той стороне, где не было неприятелей, для решения, кому из бояр вручить царскую корону. Но как скоро началось совещание и знатнейшие особы вместе с прочими стали подавать голоса, выступили вперёд несколько человек с такими словами: "В числе князей нет никого, кто мог бы сказать, что он знатнее других родом и саном, следовательно, если выберем царём какого-либо князя, бояре будут ему завидовать и крамольничать, никто не любит кланяться равному! Итак, возьмём чужеземца, который сам был бы королевского рода и в России не имел бы себе подобного. В Римской империи много королей, достойных носить нашу корону, но нет ни одного, кто и языком, и одеждою, и обычаями так был бы с нами согласен, как Сигизмунд, король польский, или сын его Владислав, уже герой знаменитый. Возведём его на престол: только тогда успокоится Россия, иначе, при всяком другом царе, бедствиям не будет конца. О Димитрии не говорим ни слова, каждому известно, что он плут и обманщик, беглый учитель белорусский, достойный не престола, а виселицы. Итак, господа, если вы согласны, мы подумаем об условиях, с коими возведём Владислава на престол так, что наша вера и обычаи останутся неприкосновенными и народ не будет обременён новыми налогами: извольте объявить ваше мнение!" Все сословия, воскликнув, что ничего не может быть лучше этого совета, определили привести его в исполнение, только осмотрительно. Под Смоленск отправлено посольство с предложением Владиславу русского престола, но на многих условиях. Сигизмунд, выслушав послов, отпустил их с удовлетворительным ответом и уполномочил полководца своего Жолкевского вступить с русскими в переговоры. Он обещал москвитянам свободу вероисповедания, неприкосновенность их законов, нравов и обычаев и уверял, что сын его не только не дозволит нарушать русские права, но и будет иметь о них особенное попечение».

А. Укажите год, когда произошли события, описываемые в документе. Укажите название переходного правительства, сформированного в России в данном году. Укажите русского царя, отстранение которого от власти стало одной из причин событий, описываемых в отрывке.

Б. Укажите причину приглашения на российский престол иностранного правителя, названную в записках. На каких условиях, согласно данному отрывку, он приглашался на российский престол? Укажите любые два условия.

14. Прочтите отрывок из «Повести...».

«По взятии царствующего града Москвы ...князья ж и бояре московские мысляще на Росию царя из вельмож боярских и избрали семь вельмож боярских: первый князь Фёдор Иванович Мстиславской, второй князь Иван Михайлович Воротынский, третьей князь

Дмитрий Тимофеевич Трубецкой, четвертой Иван Никитин Романов, пятый князь Иван Борисович Черкасский, шестой Фёдор Иванович Шереметев, седьмой князь Дмитрий Михайлович Пожарской, восьмой причитается князь Пётр Иванович Пронский, да из тех по Божией воле да будет царь... Князь же Дмитрий Тимофеевич Трубецкой устраивал столы честные и пиры многие на казаков и ...зазывая к себе на двор по вся дни, чествуя, кормя и поя честно и моля их, чтоб быти ему на Росии царём и от них бы казаков похвален же был. Казаки же, честь от него принимая, ели и пили и хвалили его лестью, а прочь от него отходя в свои полки, бранили его и смеялись его безумию такову... Князя же и бояре, и дворяне, и дети боярские... собрався на соборное место, и позвали казаков на собор... Бояре же говорили: "Царские роды мино, но на Бога упование возложим, и по вашей мысли, атаманы и всё войско казачье, кому быть подобает царём, но только из вельмож боярских, каков князь Фёдор Иванович Мстиславский, каков князь Иван Михайлович Воротынский, каков князь Дмитрий Тимофеевич Трубецкой". И всех по имени и восьмого Пронского... Бояре же говорили: "Да из тех изберём и жеребьём, кому Бог подаст". Атаман же казачий сказал на соборе: "Князя и бояре и все московские вельможи, но не по Божией воле, но по самовластию и по своей воле вы избираете самодержавного. Но по Божией воле и по благословению благоверного, и благочестивого, и христоролюбивого царя государя и великого князя Фёдора Ивановича всея Руси при блаженной его памяти, кому он, государь, благословил посох свой царской и державствовать на Росии Фёдору Никитичу Романову. И тот ныне в Литве в плену, но от благодоброго корня и отрасль добрая, и честь, сын его [...]. Да подобает по Божией воле на царствующем граде Москве и всея Руси да будет царь государь и великий князь [...]"».

А. Укажите название вооружённого формирования, силами которого было осуществлено «взятие Москвы», упомянутое в тексте. Какую роль в событиях, связанных со «взятием Москвы», сыграл князь Дмитрий Трубецкой? Кем стал при новом царе Фёдор Никитич?

Б. Опираясь на текст, укажите способ, который использовали некоторые претенденты для победы на выборах. Почему, по мнению атамана, сын Фёдора Никитича был достоин царского престола? Назовите социальную группу, которая, по мнению автора, оказала решающее влияние при выборе монарха.

15. Из послания российского монарха

«Когда же мы Божьей волей с крестоносной хоругвью всего православного христианского воинства ради защиты православных христиан двинулись на Казань, и одержали победу над Казанью, и со всем войском невредимые возвращались восвояси, что могу вспомнить о добре, сделанном нам людьми, которых ты называешь мучениками? А вот что: как пленника, посадив в судно, везли с малым числом людей сквозь безбожную и неверную землю! Если бы рука Всевышнего не защитила меня, смиренного, наверняка бы я жизни лишился. Когда же вернулись мы в царствующий град Москву, Бог дал нам тогда наследника – сына Дмитрия; когда же, немного времени спустя, я, как бывает с людьми, сильно занемог, то те, кого ты называешь доброжелателями, с попом Сильвестром и вашим начальником Алексеем Адашевым решили, что мы уже в небытии и, забыв наши благодеяния, а того более – души свои и присягу нашему отцу и нам – не искать себе иного государя, кроме наших детей, решили посадить на престол нашего отдалённого родственника князя Владимира, а младенца нашего хотели погубить, подобно Ироду... Когда же мы по Божью милосердию всё узнали и полностью уразумели и замысел этот рассыпался в прах, поп Сильвестр и Алексей Адашев и после этого не перестали жесточайше притеснять нас и давать злые советы, под разными предлогами изгоняли наших доброжелателей, во всём потакали князю Владимиру, преследовали лютой ненавистью нашу царицу Анастасию и уподобляли её всем нечестивым царицам, а про детей наших и вспомнить не желали. А после этого собака и давний изменник, князь Семён Ростовский, который был принят нами в Думу не за свои достоинства, а по нашей милости,

изменнически выдал наши замыслы литовским послам, пану Станиславу Довойне с товарищами, и поносил перед ними нас, нашу царицу и наших детей...»

А. Назовите автора данного документа. Укажите век, в котором он жил. Укажите его бывшего сподвижника, переписка с которым считается выдающимся примером публицистики той эпохи.

Б. Какие обвинения автор выдвигает в адрес своих приближённых в данном документе? Укажите любые три обвинения

16. Из летописи

«Пришла весть к великому князю, что царь Ахмат идёт в полном сборе, со своей ордой и царевичами, с уланами и князьями, да ещё в соглашении с королём Казимиром... Князь великий пошёл на Коломну и стал у Коломны, а сына своего князя Ивана поставил у Серпухова, а князя Андрея Васильевича Меньшого – в Тарусе, а прочих князей и воевод – в иных местах, а других – по берегу... И пришли [ордынцы], начали стрелять, а наши – в них, одни наступали на войска князя Андрея, другие многие – на великого князя, а третьи внезапно нападали на воевод. И много дней наступали, сражаясь, и не одолели, ждали, пока станет река... Когда же река стала, тогда князь великий повелел своему сыну, и брату своему князю Андрею, и всем воеводам со всеми силами перейти к себе в Кременец, боясь наступления [ордынцев], чтобы, соединившись, вступить в битву с противником. В городе же Москве в это время все пребывали в страхе, помнили о неизбежной участи всех людей и ни от кого не ожидали помощи, только непрестанно молились со слезами... Тогда-то и свершилось чудо... когда наши отступали от берега, ордынцы, думая, что русские уступают им берег, чтобы с ними сражаться, одержимые страхом, побежали. А наши, думая, что [ордынцы] перешли реку и следуют за ними, пришли в Кременец. Князь же великий с сыном своим и братией и со всеми воеводами отошёл к Боровску, говоря, что "на этих полях будем с ними сражаться", а на самом деле слушая злых людей – сребролюбцев богатых и брюхатых, предателей... которые говорят: "Беги, не можешь с ними стать на бой". Вот тут-то и случилось чудо: ...одни от других бежали, и никто никого не преследовал...».

А. Назовите событие, о котором повествует источник. Укажите год, когда произошло описанное событие. Назовите великого князя московского, о котором идёт речь в источнике.

Б. Какие условия, по мнению автора, позволяли хану Ахмату рассчитывать на победу? Укажите любые два условия. В чём, по мнению автора, проявилось «чудо» в исходе события?

17. Из записок иностранца, современника событий

«Крымский царь Девлет-Гирей приказал запалить слободы и подгородные монастыри, отсюда огонь перекинулся на весь город Москву и Кремль. Прекратился звон колоколов. Все колокола расплавились и стекли в землю. Никто не мог спастись от этого пожара. После пожара ничего не осталось в городе. Так осуществились пожелания земских и угроза великого князя. Земские желали, чтобы этот двор сгорел, а великий князь грозился земским, что он устроит им такой пожар, что они не сумеют его потушить. Великий князь рассчитывал, что и дальше он будет играть с земскими так же, как начал. Он хотел искоренить неправду правителей и приказных страны, а у тех, кто не служил его предкам верой и правдой, не должно было оставаться в стране ни роду, ни племени. Он хотел устроить так, чтобы новые правители, которых он посадит, судили бы по судебникам без подарков, дач и приносов. Земские господа вздумали этому противиться и препятствовать и желали, чтобы двор сгорел, чтобы опричнине пришёл конец, а великий князь управлял бы

по их воле и пожеланиям. Тогда всемогущий Бог послал эту кару, которая приключилась через посредство крымского царя Девлет- Гирея. С этим пришёл опричнине конец, и никто не смел поминать опричнину под следующей угрозой: виновного обнажали по пояс и били кнутом на торгу. Опричники должны были возратить земским их вотчины. И все земские, кто только оставался ещё в живых, получили обратно свои вотчины. Хотя всемогущий Бог и наказал Русскую землю так тяжело и жестоко, что никто и описать не сумеет, всё же нынешний великий князь достиг того, что по всей Русской земле, по всей его державе - одна вера, один вес, одна мера! Только он один и правит! Всё, что ни прикажет он, всё исполнится и всё, что запретит, действительно остаётся под запретом. Никто ему не перечит: ни духовные, ни миряне».

А. Укажите десятилетие, в которое происходили описываемые события. Назовите великого князя, о котором идёт речь в отрывке. Назовите государство, правителем которого был упоминаемый в тексте Девлет-Гирей при котором окончилась эта война.

Б. Укажите любые две задачи, которые, по мнению автора, великий князь пытался решить с помощью опричной политики. Укажите одно любое последствие опричной политики, названное автором.

18. Прочтите отрывок из Жития святого

«Божиим попущением за грехи наши ордынский князь собрал силу великую, всю орду... и идёт на Русскую землю; и были все люди страхом великим охвачены. Князь же великий, скипетр Русской земли державший, ...пришёл к святому Сергию, потому что великую веру имел в старца, и спросил его, прикажет ли святой ему против ордынцев выступить: ведь он знал, что Сергей – муж добродетельный и даром пророческим обладает. Святой же, когда услышал об этом от великого князя, благословил его, молитвой вооружил и сказал: "Следует тебе, господин, заботиться о порученном тебе Богом славном христианском стаде. Иди против [врагов], и, если Бог поможет тебе, ты победишь и невредимым в своё отечество вернёшься". Собрав всех воинов своих, выступил он против [ордынцев]; увидев же войско ордынское весьма многочисленное, они остановились в сомнении, страхом многие из них охвачены были, размышляя, что же делать. И вот внезапно в это время появился гонец с посланием от святого, гласящим: "Без всякого сомнения, господин, смело вступай в бой со свирепостью их, нисколько не утруждаясь, – обязательно поможет тебе Бог". Тогда князь великий и всё войско его, от этого послания великой решимости исполнившись, пошли против ордынцев... Так началось сражение, и многие пали, но помог Бог великому победоносному князю, и побеждены были ордынцы, и полному разгрому подверглись, ведь видели окаянные против себя посланный Богом гнев и Божье негодование, и все обратились в бегство. Великий князь, славную победу одержав, пришёл к Сергию, благодарность принеся за добрый совет. Бога славил и вклад большой в монастырь дал».

А. Укажите любые две причины (предпосылки) победы русского войска в описываемой битве, не названные автором в данном отрывке. Приведите одно любое положение, раскрывающее значение победы русского войска в этой битве.

Б. Какие предположения (предсказания), касающиеся исхода битвы и судьбы русского князя, согласно данному отрывку, сделал святой Сергей? Назовите два предположения (предсказания). В чём, по мнению автора Жития, заключалась причина победы великого князя? Укажите одну причину.

19. Из Хронографа

«В годы, когда поляки были в Москве, славили там имя Сигизмунда, короля польского, а над остальными городами и над всеми людьми ратными земли Русской взяли власть один из великих бояр московских – князь Дмитрий Тимофеевич Трубецкой – и воевода Прокопий Ляпунов, рязанец. И, подступив со многими людьми под Москву в том же году, марта в 27 день, отбили у поляков большой посад и каменный град Белый, именуемый Царёв град. А

поляки удерживали Китай-город и Кремль. Осаждали воины русские свой город и неустанно сражались с врагами, но не могли его взять... Да с ними, с князем Дмитрием Тимофеевичем Трубецким и Прокопием Ляпуновым, был атаман казацких полков, московский служивый ротмистр пан Иван Заруцкий. И был он не трус и сердцем лют, но душой коварен, ибо, позавидовав славе Прокопия, составил против него заговор... И хотя многие, бывшие тогда в рядах воинства, опечалились из-за смерти Прокопия, но не смогли помочь ему сохранить жизнь. Выдвинулся из народа муж от рода неименитого, но разумом мудрого, его же прозывали именем Кузьма Минин, а занимался прежде торговлей скотом... в Нижнем Новгороде. Видя тогда, сколько притеснений терпят все, и опечалился очень, и душой поболел... Собрал у народа множество серебра и заплатил необходимое жалованье людям ратным. И собрал полки многие и военачальника, искусного в битвах, князя Дмитрия Михайловича Пожарского уговорил стать над всеми. И так со многими воинами подступили к стенам Москвы ...с изготовленным на битву оружием, и взяли воины русские Москву октября в 24 день. Потом и крепкую Кремлёвскую крепость захватили, и многих польских и литовских людей побили...»

А. Какие обвинения автор выдвигает в адрес своих приближённых в данном документе? Укажите любые три обвинения.

Б. Укажите любые три причины (предпосылки) начала трудного для нашей страны периода истории, в ходе которого произошли описанные в отрывке события.

20. Прочтите отрывок из указа

«...Всемилоостивейше указали мы, для лучшей государственной пользы и содержания шляхетских домов и деревень, следующий порядок учинить: 1) Кто имеет двух и более сыновей, из оных одному, кому отец заблагоразсудит, остаться в доме для содержания экономии, также которые братья родные два или три, не имея родителей, пожелают оставить в доме своём для смотрения деревень и экономии, кого из себя одного, в том давать им на волю; но чтобы те оставшие в домах довольно грамоте... обучены были... 2) Прочие все братья... должны вступить в военную службу. Но понеже какое время быть в воинской службе, по сие время определения было не учинено, ...для того всем шляхтичам от 7 до 20 лет возраста их быть в науках, а от 20 лет употреблять в воинскую службу, и всякой должен служить в воинской службе, от 20 лет возраста своего, 25 лет; а по прошествии 25 лет всех... от воинской и статской службы отставлять с повышением одного ранга и отпускать в дома... 5) А которые, выслужив при армии и полках вышеписанные урочные годы, пожелают в дома свои, таковых отпускать с повышением одного ранга, токмо при отпуске из службы брать у них в службу из их собственных людей, за кем 100 душ и меньше, по одному, а с таких, за которыми великие деревни, – с каждого ж 100 душ по человеку. 6) Таким же образом, как выше сего означено, поступать и с штатскими чинами, которые свои деревни имеют. А понеже ныне с турками война, и для того отставку по вышеписанному в урочные лета чинить по окончании той турецкой войны».

А. Какие новшества провозглашал указ в отношении существовавших норм о дворянской службе (укажите одно любое новшество)? Какова согласно документу, цель введения новых норм? Какое внешнеполитическое событие препятствовало немедленному получению льгот дворянами на основании данного указа?

Б. Какова была продолжительность дворянской службы до издания данного указа? С отменой какого указа Петра I о дворянском землевладении были связаны новые нормы? Укажите год, когда была отменена обязательная служба дворян.

21. Прочтите отрывок из мирного договора.

«Его величество император Всероссийский обязуется возвратить его величеству султану город Карс с цитаделью оного, а равно и прочие части оттоманских владений, занимаемые российскими войсками. Их величества император, королева Соединённого Королевства Великобритании и Ирландии, король Сардинский и султан обязуются возвратить его величеству императору Всероссийскому города и порты: Севастополь, Балаклаву, Камыш, Евпаторию, Керчь-Еникале, Кинбурн, а равно и все прочие места, занимаемые союзными войсками... Их величества обязуются каждый со своей стороны уважать независимость и целостность империи Оттоманской, обеспечивают совокупным своим ручательством точное соблюдение сего обязательства и вследствие того будут почитать всякое в нарушение оного действие вопросом, касающимся общих прав и пользы... Чёрное море объявляется нейтральным: открытый для торгового мореплавания всех народов вход в порты и воды оного формально и навсегда воспрещается военным судам как прибрежных, так и всех прочих держав... Вследствие объявления Чёрного моря нейтральным на основании статьи XI не может быть нужно содержание или учреждение военно-морских на берегах оного арсеналов как не имеющих уже цели, а посему его величество император Всероссийский и его императорское величество султан обязуются не заводить и не оставлять на сих берегах никакого военно-морского арсенала. В замене городов, портов и земель, означенных в статье IV настоящего трактата, и для вящего обеспечения свободы судоходства по Дунаю его величество император Всероссийский соглашается на проведение новой граничной черты в Бессарабии... Пространство земли, уступленное Россией, будет присоединено к княжеству Молдавскому под верховной властью Блистательной Порты».

А. Используя текст, укажите не менее трёх ограничительных для России условий, предписанных этим договором.

Б. Назовите российского императора, при котором был заключён этот договор. Укажите год, когда Россия отказалась от соблюдения ограничительных условий этого договора. Объясните, почему именно это время было наиболее удобным для отмены ограничительных условий.

22. Прочтите отрывок из законодательного акта.

«...дед наш, Пётр Великий... в тогдашнее ж время российскому дворянству... повелел вступить в военные и гражданские службы ... Правда, что таковые учреждения, хотя и в начале казались тягостными и несносными для дворянства... (но) последовали от того неисчётные пользы, переменилось невежество в здравый рассудок, полезное знание и прилежность к службе умножило... усердие и отменную в службе нашей ревность, а потому и не находим мы той необходимости в принуждении к службе, какая до сего времени потребна была. И тако мы... отныне впредь на вечные времена и в потомственные роды жалуем всему российскому благородному дворянству... 1. Все находящиеся в разных наших службах дворяне могут оную продолжать сколь долго пожелают, и их состояние им позволит, однако ж военные ни во время компании, ниже пред начатием оной за три месяца об увольнении из службы... просить да не дерзуют... 6. А как по сему нашему всемилодивейшему установлению никто уже из дворян российских неволею службу продолжать не будет, ...разве особливая надобность потребует, но то не иначе как за подписанием нашей собственной руки именным указом поведено будет... 7. ...о малолетних их детях, коих отныне повелеваем для единственного только сведения объявлять в 12 лет от рождения их в герольдии, губерниях, провинциях и городах, ...причём от родителей или от сродников их, у кого оные в смотре, брать известия, чему они до двенадцатилетнего возраста обучены, и где далее науки продолжать желают, ...однако ж чтоб никто не дерзал без обучения пристойных благородному дворянству наук детей своих воспитывать под тяжким нашим гневом... 8. Находящихся же ныне в нашей военной службе дворян в солдатах и прочих нижних чинах менее обер-офицера, кои не дослужились

офицерства, не отставлять, разве кто более 12 лет военную службу продолжал, то таковые получают увольнения от службы».

А. В чём заключалось основное право, предоставленное русскому дворянству этим законодательным актом? Какие ограничения предоставленного дворянам права вводились этим актом (укажите не менее двух ограничений)?

Б. Какие другие важные внутриполитические мероприятия были предприняты императором, при котором был издан данный акт? (Укажите одно любое мероприятие.) Как окончилось его правление? В каком последующем законодательном акте были закреплены права и привилегии дворян?

23. Из указа императрицы

«Сенат наш... всеподданнейше нам доносил, что действительный наш камергер и кавалер поданным в Сенат доношением, с приложением проекта и штата об учреждении в Москве одного университета и двух гимназий, следующее представлял: как наука везде нужна и полезна и как способом той просвещённые народы превознесены и прославлены над живущими во тьме неведения людьми, в чём свидетельство видимое нашего века от Бога дарованного, к благополучию нашей империи... Пространная наша империя... Санкт-Петербургскою Академиею, которую мы между многими благополучиями своих подданных... немалою суммою против прежнего к вящей пользе и к размножению и ободрению наук и художеств всемилостивейше пожаловали, хотя она со славою иностранною и с пользою здешнею плоды свои и производит, но одним оным учёным корпусом довольствоваться не может, в таком рассуждении, что за дальностию дворяне и разночинцы к приезду в Санкт-Петербург многия имеют препятствия, и хотя ж первые к надлежащему воспитанию и научению к службе нашей, кроме Академии, в Сухопутном и Морском кадетских корпусах, в Инженерстве и Артиллерии открытый путь имеют, но для учения вышним наукам желающим дворянам, или тем, которые в вышеписанные места для каких-либо причин не записаны, и для генерального обучения разночинцам, упомянутый наш действительный камергер и кавалер изъяснял... об учреждении вышеобъявленного... университета для дворян и разночинцев... [что его учреждение] в Москве тем способнее будет: ...великое число в ней живущих дворян и разночинцев; ...положение оной среди Российскаго государства, куда из округ лежащих мест способно приехать можно; ...почти всякой у себя имеет родственников или знакомых, где себя квартирою и пищею содержать может; ...великое число в Москве у помещиков на дорогом содержании учителей, из которых большая часть не токмо учить науке не могут, но и сами к тому никакого начала не имеют, и только чрез то младая лета учеников, и лучшее время к учению пропадает...»

А. Укажите три любых положения указа, которые объясняют потребность в открытии университета в Москве.

Б. Укажите любые три университета, основанные в России в течение 100 лет после открытия университета, о котором идёт речь в отрывке.

24. Прочтите письмо и ответ на него.

«Я, всемилостивейшая государыня, напоминаю о делах, как они есть и где Вам вся нужна Ваша прозорливость, дабы поставить могущие быть обстоятельства в Вашей власти... Извольте рассмотреть следующее. ...Тут ясно видно, для чего хан нынешний туркам неприятен: для того, что он не допустит их чрез Крым входить к нам, так сказать, в сердце. Положите ж теперь, что Крым Ваш и что нету уже сей бородавки на носу – вот вдруг положение границ прекрасное: по Бугу турки граничат с нами непосредственно, потому и дело должны иметь с нами прямо сами, а не под именем других. Всякий их шаг тут виден.

Со стороны Кубани сверх частных крепостей, снабжённых войсками, многочисленное войско Донское всегда тут готово. Доверенность жителей в Новороссийской губернии будет тогда несомнительна. Мореплавание по Чёрному морю свободное. А то, извольте рассудить, что кораблям Вашим и выходить трудно, а входить ещё труднее. Ещё в прибавок избавимся от трудного содержания крепостей, кои теперь в Крыму на отдалённых пунктах. Всемиловейшая государыня! Неограниченное моё усердие к Вам заставляет меня говорить: презирайте зависть, которая Вам препятствовать не в силах. Вы обязаны возвысить славу России. Посмотрите, кому оспорили, кто что приобрёл: Франция взяла Корсику, Цесарцы без войны у турков в Молдавии взяли больше, нежели мы. Нет державы в Европе, чтобы не поделили между собой Азии, Африки, Америки. Приобретение Крыма ни усилить, ни обогатить Вас не может, а только покой доставит. ...Поверьте, что Вы сим приобретением бессмертную славу получите и такую, какой ни один государь в России ещё не имел. Сия слава проложит дорогу ещё к другой и большей славе: с Крымом достанется и господство в Чёрном море. От Вас зависеть будет, запираť ход туркам и кормить их или морить с голоду... Ответ: Благодарю, друг мой сердечный, за прекрасный подарок и за письмо с начертанием твоих ко мне чувствований. Видит Бог, что я тебя люблю и чту яко вернейшего и умнейшего друга...»

А. Укажите любые три причины, которые, по мнению автора письма, требовали присоединения к Российской империи Крыма.

Б. Укажите год начала войны, которая стала одним из последствий присоединения к Российской империи Крыма. Назовите русского военачальника, которому был пожалован графский титул за победу в сражении в ходе этой войны. Назовите город –военно-морской порт в Крыму, одним из основателей которого был автор данного письма.

25. Прочтите отрывок из письма российской императрицы.

«С удовольствием я удовлетворю вашу любознательность по отношению к Пугачёву; это будет мне тем удобнее сделать, что вот уже месяц, как он схвачен, или, выражаясь вернее, связан и скручен своими собственными же людьми в необитаемой степи между Волгой и Яиком, куда он был загнан посланными против него со всех сторон войсками. Лишённые припасов и средств для продовольствия, товарищи его, возмущённые сверх того ещё жестокостями, им творимыми, и в надежде заслужить прощение, выдали его коменданту Яицкой крепости, который и отправил его оттуда в Симбирск к генералу графу Панину. В настоящее время он в дороге, на пути к Москве. Когда его привели к графу Панину, он совершенно наивно признался на первом же допросе, что он донской казак, назвал место своего рождения, сказал, что женат на дочери донского казака, что у него трое детей и пр., и пр. Так как у генерала Панина в войске немало донских казаков, ...то всё сказанное было тотчас же проверено через земляков Пугачёва. До сих пор нет ни малейших данных предполагать, чтоб он был орудием какой-либо державы или чтобы он следовал чьему-либо вдохновению. Приходится предполагать, что Пугачёв сам хозяин-разбойник, а не лакей какой-нибудь живой души. После Тамерлана, я думаю, едва ли найдётся кто-либо другой, кто более истребил рода человеческого он вешал без пощады и всякого суда всех лиц дворянского рода: мужчин, женщин и детей, всех офицеров, всех солдат, какие ему только попадали в руки. Но что покажет вам хорошо, как далеко может обольщаться человек, – это то, что он осмеливается ещё питать кое-какие надежды. Он воображает, что ввиду его отваги я могу его помиловать и что свои прошлые преступления он мог бы загладить своими будущими услугами. Рассуждение его могло бы оказаться правильным, и я могла бы простить его, если б содеянное им оскорбляло меня одну; но дело это – дело, затрагивающее государство, у которого свои законы».

А. Почему, по мнению автора письма, Пугачёв надеялся на пощаду? Укажите одну любую причину. Почему автор письма считает, что Пугачёва помиловать нельзя? Укажите две причины.

Б. Почему для автора письма особенно важен факт признания Пугачёвым своего происхождения? Используя знание исторических фактов, приведите любые два объяснения подозрений автора данного письма о существовании связи Пугачёва с иностранными державами.

26. Прочтите отрывок из речи российского императора

«Нет сомнения, что крепостное право в нынешнем его положении у нас есть зло, для всех ощутительное и очевидное, но прикасаться к нему теперь было бы делом ещё более губительным. Покойный император в начале своего царствования имел намерение дать крепостным людям свободу, но потом сам отклонился от своей мысли как совершенно ещё преждевременной и невозможной в исполнении... Но нельзя скрывать от себя, что теперь мысли уже не те, какие бывали прежде, и всякому благоразумному наблюдателю ясно, что нынешнее положение не может продолжиться навсегда. Причины этой перемены мыслей и чаще повторяющихся в последнее время беспокойств я не могу не отнести больше всего... к собственной неосторожности помещиков, которые дают своим крепостным несвойственное состоянию последних высшее воспитание, а через то, развивая в них новый круг понятий, делают их положение ещё более тягостным; к тому, что некоторые помещики – хотя благодаря Богу самое меньшее их число, – забывая благородный труд, употребляют свою власть во зло, а дворянские предводители, как многие из них сами мне отзывались, к пресечению таких злоупотреблений не находят средств в законе, ничем почти не ограничивающем помещичьей власти. Но если нынешнее положение таково, что оно не может продолжиться, и если вместе с тем и решительные к прекращению его способы также невозможны без общего потрясения, то необходимо, по крайней мере, приготовить пути для постепенного перехода к другому порядку вещей и, не утрущаясь перед всякою переменою, хладнокровно обсудить её пользу и последствия. Не должно давать вольности, но должно проложить дорогу к переходному состоянию, а с ним связать ненарушимое охранение вотчинной собственности на землю. Я считаю это священной моею обязанностью и обязанностью тех, кто будет после меня, а средства, по моему мнению, вполне представляются в предложенном теперь Совету проекте указа. Он не есть закон новый, а только следствие и, так сказать, развитие существующего сорок лет закона о свободных хлебопашцах».

А. Какие причины «перемены мыслей» и «беспокойств» называет император в своей речи? Укажите две причины. Какие цели намечены императором в данном отрывке? Укажите одну любую цель.

Б. Как назывались временные высшие совещательные органы для подготовки мероприятий по решению крестьянского вопроса, создаваемые в период царствования императора, которому принадлежит данная речь? Укажите любые два мероприятия, подготовленные этими органами.

27. Из мемуаров.

«Губернатор, видя мою решимость ехать, сказал мне: "Подумайте же, какие условия Вы должны будете подписать". – «Я их подпишу, не читая". – "Я должен велеть обыскать все Ваши вещи, Вам запрещено иметь малейшие ценности". С этими словами он ушёл и прислал ко мне целую ватагу чиновников [...] тогда мне предъявили к подписи пресловутую подписку, причём они мне сказали, чтобы я сохранила с неё копию, дабы хорошенько её запомнить. Когда они вышли, мой человек, прочитавший её, сказал мне со

слезами на глазах: "Княгиня, что Вы сделали, прочтите же, что они от Вас требуют!" – "Мне всё равно, уложимся скорее и поедём". Вот эта подписка: "Жена, следуя за своим мужем и продолжая с ним супружескую связь, делается естественно причастной его судьбе и потеряет прежнее звание, то есть будет уже признаваема не иначе как женою ссыльнокаторжного, и с тем вместе принимает на себя переносить всё, что такое состояние может иметь тягостного, ибо даже начальство не в состоянии будет защищать её от ежечасных могущих быть оскорблений от людей самого... презрительного класса, которые найдут в том как будто некоторое право считать жену государственного преступника, несущую равную с ним участь, себе подобною; оскорбления сии могут быть даже насильственные. Закоренелым злодеям не страшны наказания [...] Дети, которые приживутся в Сибири, поступят в казённые заводские крестьяне [...] Ни денежных сумм, ни вещей многоценных с собой взять не дозволено; это запрещается существующими правилами и нужно для собственной их безопасности по причине, что сии места населены людьми, готовыми на всякого рода преступления. Отъездом в Нерчинский край уничтожается право на крепостных людей, с ними прибывших"».

А. О каких опасностях, помимо потери гражданских прав, предупреждают власти автора мемуаров? Укажите не менее трёх опасностей.

Б. Какие общественные и психологические факторы поддерживали решимость женщин, подобных автору мемуаров, в их действиях? Укажите не менее двух факторов.

28. Прочтите отрывок из записки Отдела культуры ЦК КПСС.

«В мае прошлого года Отделы пропаганды и культуры ЦК КПСС докладывали ЦК КПСС о серьёзных идейных ошибках, которые содержались в материалах, подготовленных редакцией журнала "Новый мир" для публикации в четвёртом номере за 1968 год. В записке отмечалось, что в журнале и ранее публиковались материалы, которые вызвали резкую критику в печати и в Союзе писателей СССР. Однако редакция журнала не делала необходимых выводов из этой критики. В записке вносилось предложение поручить секретариату правления Союза писателей СССР решить вопрос о руководстве журнала "Новый мир". Секретариат правления Союза писателей СССР, рассмотрев вопрос об укреплении состава руководства журналом, предложил действующему главному редактору журнала тов. [...] на должность зам. главного редактора несколько авторитетных литераторов. Назывались кандидатуры С. Залыгина, М. Луконина, С. Наровчатова, Л. Якименко, В. Панкова и других. [Главный редактор журнала] все рекомендованные кандидатуры отклонил. В то же время он настойчиво предлагал утвердить заместителем главного редактора В. Лакшина, неоднократно выступавшего в журнале с ошибочных идеологических позиций. Литературного критика А. Дементьева, ранее снятого с поста зам. Главного редактора этого журнала за серьёзные недостатки в работе, [главный редактор журнала] предложил вновь ввести в состав редколлегии. ...в журнале "Новый мир" до сих пор помещаются материалы, имеющие серьёзные недостатки. Рекомендации секретариата правления Союза писателей СССР не принимаются во внимание. Секретари правления Союза писателей СССР рекомендовали [главному редактору журнала] перейти на штатную работу в секретариат правления Союза писателей СССР. [Главный редактор журнала] отклонил это предложение, заявив, что он в ближайшее время обратится в секретариат с просьбой освободить его от должности главного редактора журнала, и попросил предоставить ему месячный отпуск, по истечении которого он на работу в журнал не вернётся. Однако и после отпуска официального заявления от [главного редактора журнала] об освобождении его от работы главного редактора не поступило...»

А. Какие действия (поступки) руководства журнала «Новый мир» и его главного редактора подверглись критике в данном отрывке? Укажите любые три действия (поступка).

Б. Укажите любые три факта (положения), не связанных с гонениями на журнал «Новый мир» и его главного редактора, свидетельствующих о жёстком контроле духовной сферы жизни общества со стороны государства в период руководства СССР политического деятеля, при котором была составлена данная записка.

29. Прочтите отрывок из доклада политического деятеля.

«События развивались в быстром темпе. Американское командование привело в полную боевую готовность все свои вооружённые силы, включая войска, находящиеся в Европе, а также шестой флот, находящийся в Средиземном море, и седьмой флот, базирующийся в районе Тайваня. Только для нападения на Кубу было выделено несколько парашютнодесантных, пехотных и бронетанковых дивизий, насчитывавших около 100 тысяч военнослужащих. Кроме того, к берегам Кубы было выдвинуто 183 корабля, на борту которых находилось 85 тысяч моряков. В полную боевую готовность были приведены и войска союзников США по НАТО в Европе. В результате этих агрессивных шагов Правительства США над миром нависла угроза термоядерной войны. Перед лицом таких усиленных военных приготовлений мы со своей стороны вынуждены были провести соответствующие мероприятия. Советское правительство поручило министру обороны СССР привести в состояние полной боевой готовности всю армию Советского Союза, и прежде всего советские ракетные войска межконтинентального и стратегического назначения, зенитно-ракетную оборону страны и истребительную авиацию ПВО, стратегическую авиацию, военно-морские силы. Наш подводный флот, в том числе и атомный, занял указанные ему позиции. Вооружённые силы стран Варшавского пакта также были приведены в полную боевую готовность. В этих условиях, если бы та или другая сторона не проявила сдержанности, не сделала бы всего, что нужно для предотвращения развития войны, последовал бы взрыв с непоправимыми последствиями. Требовались немедленные действия, чтобы предотвратить нападение на Кубу и сохранить мир. Президенту США было направлено послание, которое подсказывало взаимоприемлемое решение. В этот момент было ещё не поздно погасить начавший тлеть фитиль войны. Направляя это послание, мы учитывали, что и в посланиях самого Президента были выражены тревога и стремление найти выход из создавшегося положения. Так, коротко говоря, было достигнуто взаимоприемлемое решение, означавшее победу разума, успех дела мира».

А. Какие действия стран – участниц событий, названные в документе, поставили мир перед «угрозой термоядерной войны»? Укажите любые три действия.

Б. Привлекая исторические знания, укажите не менее трёх обязательств, взятых на себя странами – участницами событий, которые позволили выйти из сложившейся ситуации.

30. Прочтите отрывок из доклада Генерального секретаря ЦК КПСС.

«XXVII съезд КПСС собрался на крутом переломе в жизни страны, современного мира в целом. Мы начинаем работу с чувством глубокого понимания своей ответственности перед партией и советским народом... По достоинству оценивая достигнутое, руководство КПСС считает своим долгом честно и прямо сказать партии и народу о наших упущениях в политической и практической деятельности, неблагоприятных тенденциях в экономике и социально-духовной сфере, о причинах таких явлений. В течение ряда лет, и не только в силу объективных факторов, но и причин, прежде всего, субъективного порядка, практические действия партийных и государственных органов отставали от требований времени, самой жизни. Проблемы в развитии страны нарастали быстрее, чем решались.

Инертность, застылость форм и методов управления, нарастание бюрократизма – всё это наносило немалый ущерб делу. В жизни общества начали проступать застойные явления. Ситуация требовала перемен, но в центральных органах, да и на местах стала брать верх своеобразная психология: как бы улучшить дела, ничего не меняя. Но так не бывает, товарищи. Как говорят, остановишься на миг – отстанешь на версту. Нельзя уклоняться от решения назревших проблем. Подобная позиция слишком дорого обходится стране, государству, партии. И давайте скажем об этом в полный голос!.. Переломная ситуация сложилась не только во внутренних делах. Она характерна и для внешних. Изменения в современном мировом развитии настолько глубоки и значительны, что они требуют переосмысления, комплексного анализа всех его факторов. Обстановка ядерного противостояния обязывает к новым подходам, способам и формам взаимоотношений между различными социальными системами, государствами и регионами... Выражением глубокого осознания партией принципиально новой ситуации внутри страны и на мировой арене, своей ответственности за судьбы Родины, проявлением её воли и решимости осуществить назревшие преобразования стала выдвинутая апрельским Пленумом установка на ускорение социально-экономического развития нашего общества».

А. Назовите три недостатка системы управления в СССР, которые отмечает автор.

Б. Используя знания по истории, укажите не менее трёх изменений в политической системе СССР в тот период истории страны, когда был сделан данный доклад.

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 (код и наименование компетенции))

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-УК 1. **Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач**

1. Государство восточных славян, получившее политико-географическое название «Русь», возникло в:

- 1) VI-VIII вв.;
- 2) IX-X вв.;
- 3) XI-XII вв.;
- 4) XII-XIII вв.

2. Выберите правильное соответствие: (3241)

а) Андрей Боголюбский	1) сражение на реке Сити;
б) Юрий Долгорукий	2) разорение Киева;
в) Владимир Мономах	3) перенесение столицы княжества в Суздаль;
г) Юрий Всеволодович	4) поход на Шарукань;
	5) «стояние» на реке Угре.

3. Структура государственного управления в Новгородской Республике (2143)

а) Вече	1) осуществлял(-ло) высшую исполнительную власть в республике;
б) Посадник	2) был(-ло) высшим органом власти, решал(-ло)
в) Тысяцкий	3) большинство вопросов внутренней и внешней политики;
г) Князь	4) приглашался на должность военачальника;
	5) осуществлял военную власть в городе, был предводителем городского ополчения.

4. Ведущую роль в формировании Российского государства в XIV – XV вв. сыграл(о):

- 1) развитие промышленного производства;
- 2) **внешний фактор – необходимость противостояния Орде и Великому княжеству Литовскому;**
- 3) появление новой династии;
- 4) распространение грамотности.

5. Выберите систему органов государственного управления, соответствовавшую периоду XVI-XVII вв.:

1) **Царь, Земский собор, Боярская Дума, приказы, воеводы, земские и губные старосты;**

- 2) Царь, Боярская Дума, наместники, волостели;
- 3) Монарх, Боярская Дума, Дворец, Казна, наместники, волостели;
- 4) Князь, Земский собор, Боярская Дума, становые приставы, кормления.

6. Установите соответствие между местами сражений и их особенностями. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго столбца: (а-1,4; б-3; в-5; г-2)

Место сражения	Особенности
а) Нарва;4	1) Первая крепость, взятая русскими войсками в ходе Северной войны;
б) Гангут;3	2) Первая крупная победа русских над шведской регулярной армией в полевом сражении;
в) Полтава;5	3) Первая крупная морская победа России;
г) Лесная.2	4) Разгром русской армии Карлом XII;

	5) Разгром русской армией Карла XII.

7. Прочитайте отрывок «В ходе сражения с обеих сторон вышло из строя свыше 700 танков. Всюду на поле боя виднелись тела убитых, искореженные танки, раздавленные орудия, бесчисленные воронки. И ни одной зеленой былинки — сплошь выжженная, черная, дымящаяся земля. И так на протяжении 10—12 км — на всю глубину нашей атаки! 13 июля в армию прибыл Маршал Советского Союза Г.К. Жуков. Он горячо поблагодарил танкистов. Вместе с ним мы объехали поле боя. Оно осталось за нами, и это имело огромное значение: мы, а не враг получили возможность вернуть в строй подбитые машины. К 14 часам 12 июля гвардейцы армии А.С. Жадова и первый эшелон нашей 5-й гвардейской танковой армии хотя и медленно, но выигрывали бой.»

О КАКОМ СРАЖЕНИИ, БИТВЕ ИДЕТ РЕЧЬ В ОТРЫВКЕ **Битва под Прохоровкой (у Прохоровки, Прохоровка)**

8. Сложная социокультурная форма организации общества, которая включает в себя определенные черты и очень важна для развития человечества **цивилизация**

9. Глобальная геополитическая, экономическая и идеологическая конфронтация между Советским Союзом и его союзниками, с одной стороны, и США и их союзниками — с другой **холодная война**



10. Каким событиям посвящен монумент **Сталинградская битва**

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

1. Установите эпохи и произведения искусства (изобретения, открытия)

1. Древний мир -3	1. Собор Нотер-дам в Париже
2. Средние века -1	2. Сикстинская Мадонна Рафаэля Санти
3. Эпоха Возрождения -2	3. Парфенон
4. Эпоха просвещения -6	4. Паровая машина Джеймса Уатта
5. Новое время -4	5. Ядерное оружие
6. Новейшая история -5	6. Вольтер Трактат о метафизике

2. Выберите принципы, характеризующие Россию

а. Принцип коллективизма

б. Индивидуализм, приоритет личности

в. Частная собственность, рыночные отношения

г. Принцип соборности

3. Земледелие ирригационного типа развивалось

а) в Древней Греции

б) в Древнем Египте

- в) в государствах Междуречья
г) в античном Риме
д) на Кипре
4. Отличительные черты рабовладельческих хозяйства восточного типа
а) использование труда общинников
б) развитой институт государственной собственности
в) развитие арендного землепользования
г) использование труда крепостных крестьян
д) наличие царского, храмового и частного хозяйств
5. Основной экономический принцип античного полиса
а) идея уравнительности
б) принцип частной собственности
в) принцип коллективной собственности
г) идея автаркии
д) главенство государственной собственности
6. Общие предпосылки первоначального накопления капитала
а) перестройка идеологии
б) Великие географические открытия
в) революция цен
г) малая промышленная революция
д) эпидемия чумы
7. Назовите мировые религии (в порядке появления) **буддизм, христианство, ислам**
8. Условное название совокупности этнических перемещений в Европе в IV—VII веках, главным образом с периферии Римской империи, инициированное вторжением гуннов с востока в середине IV века н. э. получило название **великое переселение народов**
9. Такие признаки как:
-Царь – верховный собственник земли
-Ирригационное земледелие
-Принадлежность к общине считалась привилегией (изгнание из общины – суровое наказание).
характерны для цивилизации..... **Востока (востока, восточной)**
10. Многонациональность, Многоконфессиональность, Сильное государство, Срединное расположение между Европой и Азией – характерные черты для **Российской цивилизации**

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 %

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 Ольга Валерьевна

Философия
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Гуманитарные науки
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	98	98	98	98
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кандидат исторических наук, доцент , Павлова Ольга АНатольевна

Рецензент(ы):

кандидат филологических наук, доцент, Гузнова Алена Вячеславовна

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 31.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Освоение обучающимися теоретических и практических знаний, приобретение умений использования философского знания в своей профессиональной и общественной деятельности и навыков в области философии как важнейшей отрасли человеческой культуры для выработки целостного взгляда на мир. Задачи дисциплины (модуля): -определить место философии в системе человеческой культуры как науки и как мировоззрения; -ознакомление с важнейшими вехами истории философской мысли и проблемами, которые были поставлены мыслителями и имеют актуальное значение в наше время; -формирование представлений о важнейших принципах, категориях и законах философского знания, его основных проблемах и задачах; -получение знаний о многообразии мировоззренческих подходов в осмыслении мира; -овладение современной культурой философского мышления, уяснение ее основных концепций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	История России
2.1.2	Основы российской государственности
2.1.3	
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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
УК-1.2:	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
УК-1.3:	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1:	Знает: основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиознофилософском и этико-эстетическом контексте; воспринимает Российскую Федерацию как государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой
УК-5.2:	Умеет: анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений
УК-5.3:	Владеет: навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции: сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества и народов мира

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: -основные философские проблемы и вопросы философии, философские концепции
-основные подходы к изучению культурных явлений; многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии во временной ретроспективе, формы межкультурного взаимодействия; особенности и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира
классической и современной философии
-основные методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа научных и философских категорий

Уметь: - анализировать основные философские проблемы и вопросы философии, философские концепции классической и современной философии
- анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития человека и общества, социокультурные традиции мира, религиозные и этические учения, выстраивать взаимодействие с учетом национальных, этнокультурных и социокультурных особенностей; соблюдать требования уважительного отношения к историческому прошлому.

-находить и анализировать источники информации, рассматривать различные точки зрения на поставленную задачу

Владеть: - анализа основных философских проблем и вопросов философии, философских концепции классической и современной философии.

- применения знаний особенностей межкультурного взаимодействия в практической деятельности; критически осмысливать и формировать собственную позицию по отношению к явлениям современной жизни с учетом их культурно-исторической обусловленности

-исследования проблем профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявления научных проблем и определения методов для их решения; демонстрация оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуаций.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. История философии					
1.1	Модульная единица 1.Философия, ее предмет и место у культуре человечества /Тема/	1	0			
1.2	Философия, ее предмет и место у культуре человечества /Лек/	1	2		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.3	Основные функции философии: мировоззренческая, методологическая, гносеологическая, аксиологическая, этическая, эстетическая, логическая, прогностическая, праксио-логическая, критическая (критически рефлексивная), гуманистическая, воспитательная. Значение философских знаний. /Ср/	1	8		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.4	Модульная единица 2. Античная философия /Тема/	1	0			
1.5	Античная философия /Пр/	1	2		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.6	Рождение и развитие атомистических представлений в философии Левкиппа и Демокрита. Учение об атомах и причинности. Теория познания Демокрита. /Ср/	1	12		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.7	Модульная единица 3. Средневековая философия /Тема/	1	0			
1.8	Представление о патристике и схоластике, полемика номиналистов и реалистов. /Ср/	1	8		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.9	Модульная единица 4. Философия эпохи Возрождения /Тема/	1	0			

1.10	Становление нового метода и новых представлений о мире (Н. Коперник, Д. Бруно, Г. Галилей). /Ср/	1	8		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.11	Модульная единица 5. Философия нового времени /Тема/	1	0			
1.12	Материализм и деизм мыслителей Нового времени и эпохи Просвещения (Вольтер, Руссо). /Ср/	1	8		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.13	Модульная единица 6. Классический этап философии нового времени /Тема/	1	0			
1.14	Философия Л. Фейербаха и ее влияние на развитие философской мысли. /Ср/	1	8		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.15	Модульная единица 7. Современная западная философия /Тема/	1	0			
1.16	Современная западная философия /Пр/	1	2		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.17	Влияние экзистенциализма на Европейскую культуру. /Ср/	1	12		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
1.18	Модульная единица 8. Русская философия /Тема/	1	0			
1.19	Вклад русской мысли в мировую философию. /Ср/	1	10		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Основные проблемы философии					
2.1	Модульная единица 9. Учение о бытии (онтология) /Тема/	1	0			
2.2	Специфика социального времени и пространства. Пространство и время в деятельности и самоопределении человека. Индивидуальное (биологическое) и социальное время. /Ср/	1	6		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
2.3	Модульная единица 10.Познание (гносеология) /Тема/	1	0			
2.4	Превращение науки в непосредственную производительную силу. Наука и творчество, наука и гуманизм. Нравственная ответственность ученого. /Ср/	1	6		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
2.5	Модульная единица 11.Учение о обществе (социальная философия) /Тема/	1	0			
2.6	Характерные черты и особенности человеческой деятельности, ее предмет и направленность. Деятельности как способ существования человека. /Ср/	1	4		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
2.7	Модульная единица 12. Философское учение о ценностях (аксиология) /Тема/	1	0			
2.8	Динамика форм религиозности как смена ценностных ориентиров /Ср/	1	4		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
2.9	Модульная единица 13. Будущее человечества (философский аспект) /Тема/	1	0			

2.10	Конфликт цивилизаций. Образ будущего /Ср/	1	4		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты
2.11	Экзамен /ЗаО/	1	4		Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тесты

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	Спиркин А. Г.	Общая философия: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Гуревич П. С.	Философия: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В.	Философия в 2 т. Том 2. Основы философии. Социальная философия. Философская антропология: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Канке В.А.	Философия: Исторический и систематический курс	Москва: Логос, 2005

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	1.	Философию.
Э2	2.	Библиотека философской антропологии
Э3	3.	Институт Философии Российской Академии Наук

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор

140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены в Приложении 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 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	
Работа на семинарских занятиях	40 (2 семинарских занятий по 20 б.)	Мах. 55 баллов (ответы на вопросы, выполнение заданий, участие в дискуссиях и др.)
Рубежный тест	15	15
Итоговый тест	15	15
Промежуточная аттестация – экзамен Теоретический вопрос 1 -10 баллов Теоретический вопрос 2 -10 баллов Практический вопрос 1-10 баллов	30*	
Всего за курс	100	

Критерии оценки в целом за курс

100-86 баллов (отлично) – наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объёме пройденного программного материала, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание источников и дополнительной рекомендованной литературы по теме.

85-71 баллов (хорошо) – наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, наличие достаточных знаний источников, четкое изложение материала.

70-51 баллов (удовлетворительно) – изложение ответов с ошибками, необходимость наводящих вопросов, не полное знание основных фактов.

50 и менее баллов (неудовлетворительно) с трудом применяет некоторые формы мыслительной деятельности: анализ, синтез, сравнение, обобщение и т.д. Слабая аргументация, нарушенная логика при ответе, однообразные формы изложения мыслей.

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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине

[illegible]

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

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

1. Определите понятие «Философия», выделите ее предмет и отрасли философского знания.
2. Определите в чем заключается основной вопрос философии? Выделите специфику и функции философского знания.
3. Дайте определение понятию «Мировоззрение». Охарактеризуйте исторические типы мировоззрения. В чем, на ваш взгляд, заключаются особенности философского мировоззрения.
4. Выделите характерные черты истории философии. Назовите периоды развития философского знания и кратко охарактеризуйте их.
5. Охарактеризуйте особенности античной философии. Расскажите о взглядах философов Милетской школы.
6. Определите в чем заключается объективный идеализм Платона. Дайте критическую оценку философской теории Платона.
7. Охарактеризуйте античную атомистическую философию.
8. Дайте сравнительную характеристику философским идеям Сократа и софистов.
9. Дайте критическую оценку философского учения Аристотеля.
10. Выделите характерные черты средневековой философии. Назовите этапы развития средневековой философии.
11. Охарактеризуйте основные черты средневековой философии. Дайте сравнительную оценку учений Аврелия Августина и Фомы Аквинского.
12. Охарактеризуйте философские идеи эпохи Возрождения. Назовите направления философии возрождения, дайте краткую характеристику.
13. Выделите характерные черты философии Нового времени. Дайте сравнительную оценку учений Ф. Бэкона и Р. Декарта.
14. Дайте сравнительную оценку философских взглядов Локка и Лейбница.
15. Выделите предпосылки развития немецкой классической философии. Дайте сравнительную оценку учений Г. Гегеля и Л. Фейербаха.
16. Определите характерные черты этического учения И. Канта.
17. Определите характерные черты диалектико-материалистической философии К. Маркса и Ф. Энгельса.
18. Охарактеризуйте иррационализм А. Шопенгауэра.
19. Дайте определение понятия «Экзистенциализм». Определите характерные черты философии М. Хайдеггера, Жан-Поль Сартра. В чем заключается влияние экзистенциализма на Европейскую культуру.
20. Определите специфику русской философии. Охарактеризуйте ранние этапы развития русской философии.
21. Дайте сравнительную оценку славянофильства и западничества в русской философии.

22. Опишите в чем заключаются философские проблемы бытия. Определите соотношение форм бытия.
23. Дайте определение понятия «Материя». Выделите основные структурные уровни материи.
24. Опишите в чем заключаются философские проблемы понятий пространства и времени.
25. Дайте толкование проблемам диалектики как учения о всеобщей связи и развитии. Определите понятие прогрессивного и регрессивного развития.
26. Охарактеризуйте сущность философского учения о познании. Определите понятия смысла и видов познания.
27. Дайте критическо-философскую оценку основным точкам зрения на процесс познания.
28. Дайте критическо-философскую оценку понятиям чувственного, рационального и иррационального в познании.
29. Охарактеризуйте философское понятие «Истины». Охарактеризуйте основные концепции истины. Выделите критерии истины.
30. Охарактеризуйте философское понимание научного познания. Какова роль науки в современном обществе.
31. Дайте характеристику философского понимания «Человека».
32. Дайте определение понятиям свобода, ответственность и нравственные основы личности.
33. Опишите в чем заключаются философские проблемы понятия «общественное бытие».
34. Охарактеризуйте философские концепции общественно-исторического развития.
35. Опишите в чем заключается философское понимание народа и личности в истории.
36. Охарактеризуйте философское понимание идеи ценностей.
37. Дайте критическо-философскую оценку понятиям эстетическое сознание и философия искусства.
38. Дайте критическо-философскую оценку понятиям экологические проблемы. В чем заключаются пути их решения.
39. Определите философские проблемы футурологии.
40. Охарактеризуйте философское понимание религии.

Примерный перечень практических заданий:

1. В одном из сочинений Эпикура есть такое рассуждение: «... когда мы говорим, что удовольствие — это конечная цель, то, что мы разумеем не удовольствия распутников и не удовольствия, заключающиеся в чувственном наслаждении, как думают некоторые... но мы разумеем свободу от телесных страданий и от душевных тревог. Нет, не попойки и кутежи непрерывные, не наслаждения женщинами, не наслаждения всякими яствами, которые доставляет роскошный стол, рожают приятную жизнь, но трезвое рассуждение, исследующее причины всякого выбора и избегания и изгоняющее лживые мнения, которые производят в душе величайшее смятение». В чем заключается специфика эпикурейского учения об удовольствиях (необычность эпикурейского понимания удовольствий)?
2. Объясните следующее высказывание И. Канта: «Две вещи наполняют душу всегда новым и более сильным удивлением и благоговением, чем чаще и продолжительнее мы размышляем о них, — звездное небо надо мной и моральный закон во мне».
3. Древнегреческому философу Эмпедоклу (ок. 490–430 гг. до н.э.) принадлежат слова о том, что мир попеременно возникает и уничтожается и, возникши, опять разрушается, что поочередно одерживает верх то Любовь, то Вражда, причем первая сводит все в единство, разрушает мир Вражды, Вражда же снова разделяет элементы. Зачатки каких диалектических идей можно обнаружить в этих словах?
4. Прочитайте высказывание философа. Назовите эпоху, во время которой жил мыслитель, обозначьте ведущий принцип эпохи. Ответьте на вопросы к тексту.
Прочитайте фрагменты из сочинения Аристотеля: "Сократ не считал отделенными от вещей ни общее, ни понятия. Сторонники же идей отделили их и такого рода, сущее назвали идеями, так что, исходя почти из одного и того же довода, они пришли к другому выводу, что существует идея всего, что проявляется как общее...

Платон, усвоив взгляды Сократа, доказывал, что такие определения относятся не к чувственно воспринимаемому, а к чему-то другому... И вот это другое из сущего он назвал идеями, а все чувственно воспринимаемое, - говорил он, - существует помимо них и именуется сообразно с ними, ибо через сопричастность эйдосам существует все множество одноименных с ними вещей". "Лучше все-таки рассмотреть Благо как общее понятие и задаться вопросом, как оно появилось и в каком смысле о нем говорят..."

Ответьте на вопросы:

- а) Чем отличается "общее" Платона от "общего" Сократа?
- б) В чем смысл учения Платона об идеях (эйдосах)?
- в) Если существует идея блага и справедливости как истинное бытие, то существует ли идея зла и несправедливости?

5. Прочтите эти фрагменты из сочинения Аристотеля: "Сократ не считал отделенными от вещей ни общее, ни понятия. Сторонники же идей отделили их и такого рода, сущее называли идеями, так что, исходя почти из одного и того же довода, они пришли к другому вы-воду, что существует идея всего, что проявляется как общее..."

Платон, усвоив взгляды Сократа, доказывал, что такие определения относятся не к чувственно воспринимаемому, а к чему-то другому... И вот это другое из сущего он назвал идеями, а все чувственно воспринимаемое, - говорил он, - существует помимо них и именуется сообразно с ними, ибо через сопричастность эйдосам существует все множество одноименных с ними вещей". "Лучше все-таки рассмотреть Благо как общее понятие и задаться вопросом, как оно появилось и в каком смысле о нем говорят..."

Ответьте на вопросы:

- а) Чем отличается "общее" Платона от "общего" Сократа?
- б) В чем смысл учения Платона об идеях (эйдосах)?
- в) Если существует идея блага и справедливости как истинное бытие, то существует ли идея зла и несправедливости?

6. Прочтите фрагмент сочинения Августина: "...Бог превыше всего, и все должно по-коряться ему... Я мысленно обратил свой взор и на другие предметы, которые ниже Тебя, и увидел, что о них нельзя сказать ни того, что они существуют, ни того, что они не существуют: существуют потому, что получили свое бытие от Тебя; не существуют потому, что они не то, что Ты. Ибо то только действительно существует, что пребывает неизменно..."

Если Бог отнимет от вещей свою производительную силу, то их так же не будет, как не было прежде, чем они были созданы..."

- а) В чем особенность христианского понимания бытия?
- б) Что значит: "эти предметы и существуют и не существуют"?

7. Августин Аврелий четко определил свое отношение к познанию: "Во всех прочих делах мы имеем дело лишь с вероятностью, но когда речь заходит о предметах веры, то отпадают всякие "может быть".

- а) Разделяете ли Вы точку зрения Августина Аврелия?
- б) Считает ли Августин возможным достижение достоверного знания о мире?
- в) На каких основаниях, по мнению Августина, должно строиться познание?

8. "Если не уверуете, то не уразумееете... Познание, подстрекаемое верой, — наидостовернейшее", — утверждал Климент Александрийский. Всякий ищущий истину, по его мнению, должен исходить из каких-то первоначальных положений, определяющих пути развития его поиска, занимать определенную познавательную-мировоззренческую позицию, верить во что-то.

- а) Согласны ли Вы с мнением философа?
- б) С чем отождествляется вера христианами философами? О какой вере идет речь?
- в) Каким образом осуществляется познание с точки зрения христианской веры?
- г) Какова роль человека в процессе познания с точки зрения христианского учения?

9. Какая идея заключена в следующем рассуждении Дж. Бруно: «Поскольку Вселенная бесконечна и неподвижна, не нужно искать ее двигателя... Бесконечные миры, содержащиеся в ней, каковы земли, огни и другие виды тел, называемые звездами, все движутся вследствие внутреннего начала,

которое есть их собственная душа... и вследствие этого напрасно разыскивать их внешний двигатель».

10. Прочтите высказывание: "Множественность бытия не может встречаться без числа. Отнимите число, и не будет порядка, пропорции, гармонии и даже самой множественности бытия ... Единица есть начало всякого числа, так как она — минимум; она — конец всякого числа, так как она — максимум. Она, следовательно, абсолютное единство; ничто ей не противостоит; она есть абсолютная максимальность: всеблагий бог ..."

а) Кто из философов эпохи Возрождения: Леонардо да Винчи, Помпонацци, Лоренцо Валла, Бруно, Николай Кузанский — автор высказывания?

б) Какой принцип изучения бытия заложен в данном высказывании?

в) Как понимается бытие в вышеприведенном отрывке?

11. "Для наук же следует ожидать добра только тогда, когда мы будем восходить по истинной лестнице, по непрерывным, а не прерывающимся ступеням — от частных к меньшим аксиомам и затем к средним, одна выше другой, и, наконец, к самым общим. Ибо самые низшие аксиомы немногим отличаются от голого опыта. Высшие же и самые общие (какие у нас имеются) умозрительны и абстрактны, и в них нет ничего твердого. Средние же аксиомы истинны, тверды и жизненны, от них зависят человеческие дела и судьбы. А над ними, наконец, расположены наиболее общие аксиомы — не абстрактные, но правильно ограниченные этими средними аксиомами.

Поэтому человеческому разуму надо придать не крылья, а, скорее, свинец и тяжести, чтобы они сдерживали всякий его прыжок и полет...

а) О каком методе познания идет речь?

б) Какие ступени должен пройти человек в процессе познания?

12. "Никоим образом не может случиться, что общие утверждения, выводимые аргументацией, помогали открытию новых знаний, ибо тонкость природы во многом превосходит тонкость аргументации. Однако общие убеждения, выведенные с помощью абстракции внимательно и правильно из единичных фактов, во многом указывают и определяют путь ко многим единичным явлениям и ведут, таким образом, к действительной науке, следовательно, к истине".

а) Кому из философов Нового времени принадлежит высказанная идея?

б) Каков основной принцип такой философской ориентации?

в) Каков, соответственно этому принципу, путь познания?

г) Таким образом, какой метод (сформулируйте его) обеспечит возможность пройти этот путь познания, постигнуть истину, и в каких формах знания будет отражена истина?

13. Прочитайте отрывок из работы И. Канта: «Бытие не есть реальный предикат, иными словами, оно не есть понятие о чем-то таком, что могло бы быть прибавлено к понятию вещи. Оно есть только полагание вещи или некоторых определений само по себе. В логическом применении оно есть лишь связка в суждении. Положение «Бог есть всемогущее (существо)» содержит в себе два понятия, имеющие свои объекты: Бог и всемогущество; словечко есть не составляет здесь дополнительного предиката, а есть лишь то, что предикат полагает по отношению к субъекту. Если я беру субъект (Бог) вместе со всеми его предикатами (к числу которых принадлежит и всемогущество) и говорю: «Бог есть или есть Бог», - то я не прибавляю никакого нового предиката к понятию Бога, а только полагаю субъект сам по себе со всеми его предикатами, и притом как предмет в отношении к моему понятию». «Предикатом существования я ничего не прибавляю к вещи, но саму вещь прибавляю к ее понятию. В суждении о существовании я выхожу, таким образом, за пределы понятия не к какому-то другому предикату помимо подразумеваемых о понятии, а к самой вещи с теми же самыми, не большими и не меньшими по числу предикатами, разве что сверх относительного полагания мыслится еще и к тому же и абсолютное»

Вопросы:

1. Что значит: «бытие не есть реальный предикат...»? (реальный от лат. res-вещь, предмет, realis — вещественный, действительный).

2. Каково содержание бытия, если оно сводится к связке «есть»? Содержит ли оно новое знание о вещи, о которой высказывается?

3. В чем субъективность понимания Кантом бытия?

4. Что теряет Кант, отказываясь от понимания бытия как вещи, и что он выигрывает?

14. Прочитайте отрывок из работы И. Канта: «Пространство и время суть два источника познания, из которых можно априори почерпнуть различные синтетические знания; блестящим примером этого служит чистая математика, когда дело касается знания о пространстве и его отношениях. Пространство и время, вместе взятые, суть чистые формы всякого чувственного созерцания, и именно благодаря этому возможны априорные синтетические положения. Однако эти источники априорного познания как раз благодаря этому обстоятельству (благодаря тому, что они лишь условия чувственности) определяют свои границы, а именно касаются предметов, лишь поскольку они рассматриваются как явления, а не показывают вещей в себе. Только явления суть сфера приложения понятий пространства и времени, а за их пределами невозможно объективное применение указанных понятий. ...Явления не есть вещи в себе. Эмпирическое созерцание возможно только посредством чистого созерцания (пространства и времени)... синтез пространства и времени как существенных форм всякого созерцания есть то, что дает возможность также схватывать явление, следовательно, делает возможной всякий внешний опыт, а потому и всякое знание о предметах его, и все, что математика в ее чистом применении доказывает в этом синтезе, не может быть неправильно и в отношении этого знания о предметах».

Вопросы:

1. Как трансформируется понятие сущего и преходящего у Канта?
2. Какие отношения устанавливаются между вещью в себе и явлением?
3. Как преодолевается Кантом разрыв между основными понятиями средневековой философии: быть и быть чем-то?
4. До какой степени Кантом преодолевается разрыв между сущностью и явлением, и в какой мере он еще сохраняется?

15. Прочитайте отрывок из работы Г. Гегеля: «...Абсолютная свобода идеи состоит в том, что она... в своей абсолютной истине решается свободно произвести из себя момент своей особенности или первого определения и инобытия, непосредственную идею как свою видимость..., решается из самого себя свободно отпустить себя в качестве природы...»

Предшествующее размышление привело нас к заключению, что природа есть идея в форме инобытия. Так как идея, таким образом, существует как отрицание самой себя, или, иначе говоря, как внешняя себе, то природа не просто есть внешнее по отношению к этой идее (и к ее субъективному существованию, к духу), но характер внешности составляет определение, в котором она существует как природа... Мыслительное рассмотрение природы должно постичь, каким образом природа есть в самой себе процесс становления духа, процесс снятия своего инобытия; оно должно постичь, как в каждой ступени самой же природы наличествует дух, отчужденная от идеи природа есть лишь труп, которым занимается рассудок. Но природа есть лишь идея в себе, вот почему Шеллинг называл ее окаменевшим, а другие — даже замерзшим интеллектом»

Вопросы

1. Какое дальнейшее развитие бытия Гегель связывает с инобытием идеи, с ее отчуждением от духа?
2. Как Гегель оценивает бытие в качестве природы? Что теряет и что приобретает при этом идея?
3. Какое значение имеет перенесение бытия на природу?

16. Прочитайте отрывок из работы Л. Фейербаха: «Бытие в логике Гегеля есть бытие старой метафизики: это бытие является предикатом всех вещей без различия, ибо с ее точки зрения все вещи объединяются тем, что они существуют. Это безразличное бытие, однако, есть абстрактная мысль, мысль без реальности. Бытие столь же многообразно, как существующие вещи...»

Бытие не есть общее понятие, которое можно отделить от вещей. Бытие дано в единении с тем, что существует. Его можно мыслить лишь опосредствованно — через предикаты, определяющие сущность. Бытие есть утверждение сущности. Что составляет мою сущность, то и есть мое бытие... Бытие, если снять с него все существенные качества вещей, окажется только твоим представлением о бытии. Это — искусственное, вымышленное бытие, бытие без сущности бытия».

Вопросы

1. Как решает Фейербах вопрос об отношении сущности и существования?
2. Что отличает понимание бытия Фейербахом от понимания его Гегелем?
3. В чем суть критики гегелевской концепции бытия Фейербахом? Что в этой критике можно принять, а что нет?
4. Какую ошибку совершает Фейербах, сводя бытие ко всему многообразию существующих вещей

17. Кому принадлежат следующие пессимистические строки: «Одинокие в мире, мы миру ничего не дали, ничего у мира не взяли, мы ни в чём не содействовали движению вперёд человеческого разума, а всё, что досталось нам от этого движения, мы исказили. Начиная с самых первых мгновений нашего социального существования, от нас не вышло ничего пригодного для общего блага людей, ни одна полезная мысль не дала ростка на бесплодной почве нашей родины, ни одна великая истина не была выдвинута из нашей среды»? Свой ответ обоснуйте.

18. Сравните следующие два высказывания русского философа Н.А. Бердяева:

«Техника есть обнаружение силы человека, его царственного положения в мире. Она свидетельствует о человеческом творчестве и изобретательности и должна быть призвана ценностью и благом». «В мире техники человек перестаёт жить прислоненным к земле, окруженным растениями и животными. Он живет в новой металлической действительности, дышит иным, отравленным воздухом. Машина убийственно действует на душу ... Современные коллективы — не органические, а механические ... Техника рационализирует человеческую жизнь, но рационализация эта имеет иррациональные последствия».

а) Что тревожит мыслителя, воспевавшего человеческую свободу, позволившую создать мир машин?

б) Что значит «иррациональные последствия» рациональной деятельности человека? В чем их опасность?

в) Что делать человеку дальше? Как жить ему в созданном механическом мире, который существует по своим законам и несет человеку несвободу? Как остаться человеком?

19. Согласны ли Вы с позицией С.Л. Франка о различии между верой и неверием?

"Различие между верой и неверием не есть различие между двумя противоположными по своему содержанию суждениями: оно лишь различие между более широким и более узким горизонтом. Верующий отличается от неверующего не так, как человек, который видит белое, отличается от человека, который на том же месте видит чёрное; он отличается так, как человек с острым зрением — от близорукого или музыкальный человек от немзыкального".

20. Почему, с точки зрения Н.А. Бердяева, свобода совести и коммунизм несовместимы: "Свобода совести — и прежде всего религиозной совести — предполагает, что в личности есть духовное начало, не зависящее от общества. Этому коммунизм, конечно, не признает... В коммунизме на материалистической основе неизбежно подавление личности. Индивидуальный человек рассматривается, как кирпич нужный для строительства коммунистического общества, он есть лишь средство..."

21. Сравните следующие два высказывания русского философа Н.А. Бердяева:

«Техника есть обнаружение силы человека, его царственного положения в мире. Она свидетельствует о человеческом творчестве и изобретательности и должна быть призвана ценностью и благом».

«В мире техники человек перестаёт жить прислоненным к земле, окруженным растениями и животными. Он живет в новой металлической действительности, дышит иным, отравленным воздухом. Машина убийственно действует на душу ... Современные коллективы — не органические, а механические ... Техника рационализирует человеческую жизнь, но рационализация эта имеет иррациональные последствия».

а) Что тревожит мыслителя, воспевавшего человеческую свободу, позволившую создать мир машин?

б) Что значит «иррациональные последствия» рациональной деятельности человека? В чем их опасность?

в) Что делать человеку дальше? Как жить ему в созданном механическом мире, который существует по своим законам и несет человеку несвободу? Как остаться человеком?

22. Прочтите фрагмент и ответьте на вопросы. "Сознание человека имеет, по преимуществу, интеллектуальный характер, но оно также могло и должно было, по-видимому, быть интуитивным. Интуиция и интеллект представляют два противоположных направления работы сознания. Интуиция идет в направлении самой жизни, интеллект... — подчинен движению материи. Для совершенства человечества было бы необходимо, чтобы обе эти формы познавательной активности были едины... В действительности, ... интуиция целиком пожертвована в пользу интеллекта..."

Сохранилась, правда, и интуиция, но смутная, мимолетная. Но философия должна овладеть этими мимолетными интуициями, поддержать их, потом расширить и согласовать их между собой,... ибо интуиция представляет самую сущность нашего духа, единство нашей духовной жизни".

а) В чем, по Бергсону, преимущество интуиции перед интеллектом?

б) Имеет ли место в реальном процессе познания противопоставление интуиции и интеллекта?

в) Как реально соотносятся в познании интуиция и интеллект? Сравните точку зрения Бергсона и диалектического материализма.

23. М. Хайдеггер, полемизируя с Марксом по вопросу сущности человека, пишет: «Маркс требует «познать и признать человеческого человека». Он обнаруживает его в «обществе». Общественный человек есть для него естественный человек. Христианин усматривает человечность человека в свете его отношения к божеству. В плане истории спасения он — человек как дитя Божие, слышащее и воспринимающее зов Божий во Христе. Человек не от мира сего, поскольку мир, в теоретически-платоническом смысле, остается лишь эпизодическим преддверием к потустороннему».

а) За что экзистенциалист М. Хайдеггер критикует марксизм и христианство по вопросу сущности человека?

б) Каковой видит сущность человека сам Хайдеггер? Что больше всего привлекает его в человеке?

24. "Человек — единственное существо, которое отказывается быть тем, что оно есть. Проблема в том, чтобы знать, не может ли такой отказ привести лишь к уничтожению других и самого себя, должен ли всякий бунт завершиться оправданием всеобщего убийства или, напротив, не претендуя на невозможную безвинность, он поможет выявить суть рассудочной невинности..."

а) В какой мере в бунте отражается природа человеческого бытия?

б) В какой мере существование человека определяется его бунтом?

25. "Материя и сознание являются по сути дела конвенциональными понятиями..." — пишет Б. Рассел. Энгельс утверждает: "Такие понятия, как "материя", "движение"... , суть не более, как сокращения, в которых мы охватываем, сообразно их общим свойствам, множество различных чувственно воспринимаемых вещей..."

а) В чем принципиальная разница в суждениях этих двух философов о фундаментальных философских понятиях?

б) Являются ли они разным мировоззрением?

26. "Демокрит: начало Вселенной — атомы и пустота... И атомы бесчисленны по разнообразию величин и по множеству; носятся же они во вселенной, кружась в вихре, и, таким образом, рождается все сложное: "огонь, вода, воздух, земля..."

"Все свершается по необходимости, так как причиной возникновения всего является вихрь, который он называет — необходимостью".

"...Эпикур придумал, как избежать необходимости (от Демокрита, стало быть, это ускользнуло): он утверждает, будто атом, несущийся по прямой линии вниз вследствие своего веса и тяжести, немного отклоняется от прямой. Только при допущении отклонения атомов можно, по его словам, спасти свободу воли".

а) В сравнении с демокритовским пониманием атома, какое новое свойство атома обнаруживает Эпикур?

б) Кто из ученых-философов Нового времени продолжил линию античного атомизма и создал законченную механистическую картину мира?

в) Что нового в трактовку бытия вносит идея свободы воли?

27. Прокомментируйте высказывание Леонардо да Винчи:

"Глаз, называемый окном души, есть главный путь, благодаря которому общее чувство может в наибольшем богатстве и великолепии созерцать бесконечные произведения природы... Разве ты не видишь, что глаз охватывает красоту всего мира?"

а) Что считает Леонардо главным способом познания?

б) Является ли выбранный Леонардо путь познания философским, научным или, может быть, это иной путь познания? Поясните свой ответ.

28. "Человек, слуга и истолкователь природы, столько совершает и понимает, сколько постиг в порядке природы делом или размышлением и свыше этого он не знает и не может".

а) Какую роль человеку отводит в процессе познания Ф. Бэкон? Должен ли исследователь ждать, когда природа сама себя проявит или он должен активно включаться в научный поиск?

б) Ограничивает ли Ф. Бэкон человеческие возможности в деле изучения природы? Поясните свой ответ.

29. "Самое лучшее из всех доказательств есть опыт... Тот способ пользования опытом, который люди теперь применяют, слеп и неразумен. И потому, что они бродят и блуждают без всякой верной дороги и руководствуются только теми вещами, которые попадают на встречу, они обращаются ко многому, но мало продвигаются вперед..."

а) Какой способ познания отвергает Бэкон?

б) Почему опыт является, по Бэкону, лучшим способом получения истины?

30. И. Кант замечал в "Критике чистого разума":

"Рассудок ничего не может созерцать, а чувства ничего не могут мыслить. Только из соединения их может возникнуть знание".

Правильна ли эта точка зрения?

30. Фрагмент размышлений А.Августина о Книге Бытия: «...как в самом начале творения, названного именем неба и земли ради того, что должно было из него совершиться, указывается творческая Троица (ибо в словах Писания: «В начале сотворил Бог небо и землю» (Быт. 1:1) под именем Бога мы разумеем Отца, под именем начала – Сына, Который есть начало не для Отца, а для созданной через Него изначальной и наилучшей духовной, а потом и всей вообще твари; наконец, в словах Писания: «Дух Божий носился над водою» (Быт. 1:2) мы видим восполнение Троицы), так же точно и в дальнейшем течении и в совершенствовании творения, при появлении отдельных видов вещей, мы должны видеть указание на ту же Троицу, а именно – на Слово Божие и Родителя Слова, когда говорится: «Сказал Бог», и на святую Благодать, в которой Богу угодно все, что только угодно Ему, как совершенное по степени своей природы, когда говорится: «И стал свет. И увидел Бог свет, что он хорош».

В чём заключается особенность толкования Бога в религии согласно А.Августину? Как это соотносится с его учением?

31. Прочитайте высказывание философа. Назовите эпоху, во время которой жил мыслитель, обозначьте ведущий принцип эпохи. Ответьте на вопросы к тексту.

«О человеке, как моральном существе, уже нельзя спрашивать, для чего он существует. Его существование имеет в себе самом высшую цель, которой, насколько это в его силах, он может подчинять всю природу».

«Время есть не что иное, как форма внутреннего чувства, т.е. созерцания нас самих и нашего внутреннего состояния. В самом деле, время не может быть определением внешних явлений: оно не принадлежит ни к внешнему виду, ни к положению и т.п.; напротив, оно определяет отношение представлений в нашем внутреннем состоянии».

Кому из философов принадлежат эти высказывания? Свой ответ обоснуйте, соотнесите их с учением и ключевыми идеями философа и его времени.

32. Прочитайте высказывание философа. Назовите эпоху, во время которой жил мыслитель, обозначьте ведущий принцип эпохи. Ответьте на вопросы к тексту.

Н.В. Городенский писал об идеях этого философа: «Существуют некоторые коренные источники заблуждений человеческого ума, вытекающее из общего его состояния, а не из тех или иных частных обстоятельств, некоторые глубоко лежащие предрассудки, которые, подобно призракам, заволакивают человеческий ум и мешают ему правильно отражать вещи. От этих идолов нужно прежде всего очистить человеческий ум, или, так как окончательное освобождение от них есть дело невозможное, то по крайней мере, предостеречь человеческую мысль от тех сетей, который они ей на каждом шагу расставляют. Философ указывает четыре вида идолов: идолы расы (*idola tribus*), идолы пещеры (*idola specus*), идолы рынка (*idola fori*), и идолы театра (*idola theatri*) №.

Определите, о ком из философов идёт речь? Как этот фрагмент соотносится с учением философа? Какова Ваша позиция по отношению к указанным в отрывке идолам?

33. Прочитайте высказывание философа. Назовите эпоху, во время которой жил мыслитель, обозначьте ведущий принцип эпохи. Ответьте на вопросы к тексту.

Прочитайте отрывок из работы И. Канта: «Пространство и время суть два источника познания, из которых можно априори почерпнуть различные синтетические знания; блестящим примером этого служит чистая математика, когда дело касается знания о пространстве и его отношениях. Пространство и время, вместе взятые, суть чистые формы всякого чувственного созерцания, и именно благодаря этому возможны

априорные синтетические положения. Однако эти источники априорного познания как раз благодаря этому обстоятельству (благодаря тому, что они лишь условия чувственности) определяют свои границы, а именно касаются предметов, лишь поскольку они рассматриваются как явления, а не показывают вещей в себе. Только явления суть сфера приложения понятий пространства и времени, а за их пределами невозможно объективное применение указанных понятий. ...Явления не есть вещи в себе. Эмпирическое созерцание возможно только посредством чистого созерцания (пространства и времени)... синтез пространства и времени как существенных форм всякого созерцания есть то, что дает возможность также схватывать явление, следовательно, делает возможной всякий внешний опыт, а потому и всякое знание о предметах его, и все, что математика в ее чистом применении доказывает в этом синтезе, не может быть неправильно и в отношении этого знания о предметах».

Вопросы:

1. Как трансформируется понятие сущего и преходящего у Канта?
2. Какие отношения устанавливаются между вещью в себе и явлением?
3. Как преодолевается Кантом разрыв между основными понятиями средневековой философии: быть и быть чем-то?

34. Задание. Прочитайте высказывание философа. Назовите эпоху, во время которой жил мыслитель, обозначьте ведущий принцип эпохи. Ответьте на вопросы к тексту.

Прочитайте отрывок из работы А. Камю.

"Человек — единственное существо, которое отказывается быть тем, что оно есть. Проблема в том, чтобы знать, не может ли такой отказ привести лишь к уничтожению других и самого себя, должен ли всякий бунт завершиться оправданием всеобщего убийства или, напротив, не претендуя на невозможную безвинность, он поможет выявить суть рассудочной невинности..."

- а) В какой мере в бунте отражается природа человеческого бытия?
- б) В какой мере существование человека определяется его бунтом?

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

Комплект тестовых заданий

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. Наука как социальный институт формируется в период
 - античности
 - средних веков
 - нового времени

- эпохи Возрождения

2. Определите характерные черты классической науки XVIII-XIX вв.

- экспериментальный метод становится ведущим методом естествознания
- формируется единая система наук (основана на идее универсальности принципов механики)
- связь науки и религии
- все науки структурируются на основе принципа жесткого детерминизма («всякое состояние вселенной есть следствие ее предыдущего состояния и причина следующего»)
- основополагающей парадигмой является «геоцентризм»

3. Установите соответствие

Традиционные цивилизации	Техногенные цивилизации
- характеризуются длительным господством традиций, что способствует устойчивости общества, сохранению существующего порядка в обществе, строгим соблюдением норм и правил - страны Востока: Китай, Япония, Индия, мусульманские страны - природная среда – основа развития	- ориентирована преимущественно на ценности технического и технологического развития - приоритетное развитие техники и технологии, что привело к формированию техносферы и технократизма - страны Запада - техносфера становится основой последующего развития

4. Верны ли утверждения:

А) Институционализация науки связан с превращением ее в один из решающих факторов общественного развития (наука становится «производительной силой» и обязательным условием успешного технико-экономического развития, оказывает сильнейшее влияние почти на все сферы человеческой деятельности, решительно меняет устаревшие представления об окружающем мире)

Б) А. Тойнби рассматривал науку как социально-культурный феномен, предполагает соотношение с типом цивилизационного развития

1. Верно А
2. Верно Б
3. Верны оба утверждения
4. Оба утверждения не верны

5. Установите соответствие функций философии в процессе специально-научного исследования и построение теории и их описание

селективная функция	из множества умозрительных комбинаций исследователь реализует только те из них, которые согласуются с его мировоззрением
умозрительно-прогнозирующая функция	в рамках философии вырабатываются определенные идеи, принципы, представления и т.п., значимость которых для науки обнаруживается лишь на будущих этапах эволюции познания
функция вспомогательного, производного от практики критерия истины	теории не заменяют практику как решающий критерий, но дополняют его - особенно когда обращение к ней, в силу целого ряда обстоятельств, невозможно.

6. Установите соответствие этапа развития философии и основные идеи

Античность	Космоцентричность Душа есть проявление идеи (Платон)
Средние века	Теоцентричность Духовность есть связь человека с Богом посредством веры, любви, надежды, совести.
Новое время	Научоцентричность Человек - существо разумное и действующее по законам разума (Локк, Кант)
XX в	Человек - существо, осваивающее мир в соответствии с феноменологической работой сознания Человек - существо, в котором бессознательное господствует над сознательным (Фрейд)

7. Упорядоченный и организованный способ деятельности, направленный на достижение определенной практической или теоретической цели - **метод**

8. Инновационное направление в педагогике, исследующее сущность и закономерности воспитания и обучения как единую систему педагогического процесса, как комплекс взаимосвязанных мер по формированию мировоззрения и системы понятий основ наук, системного мышления на родном и одном или нескольких иностранных языках как механизмов творческого развития личности – **системный подход**

9. Позиция в теории познания, согласно которой источником и обоснованием всех знаний является чувственный опыт – это **эмпиризм**

10. В античности сфера искусственного, умений, навыков обозначалась термином: **технэ**

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

1. Установите соответствие

К. Маркс	Общественно-экономическая формация
Н.Я. Данилевский	Культурно-исторический тип
А. Тойнби	Цивилизация

2. Установите соответствие между основными религиозно-философскими учениями Древнего Востока и местом их возникновения:

1. Буддизм	а) Древняя Индия
2. Конфуцианство	б) Древний Китай
3. Зороастризм	в) Древняя Япония
	г) Древняя Персия

1-а, 2-б, 3-г

3. Исторические типы мировоззрения:

- а) миф
- б) мораль
- в) право
- г) философия
- д) религия

Ответ: а, г, д.

4. Установите соответствие

онтология	учение о сущем; учение о бытии как таковом; раздел философии, изучающий фундаментальные принципы бытия, его наиболее общие сущности и категории...
гносеология	раздел философии, изучающий взаимоотношение субъекта и объекта в процессе познавательной деятельности, отношение знания к действительности, возможности познания мира человеком, критерии истинности и достоверности знания. Теория познания исследует сущность познавательного отношения человека к миру, его исходные и всеобщие основания.
аксиология	философская дисциплина, исследующая категорию ценностей как смыслообразующих оснований человеческого бытия, задающих направленность и мотивированность человеческой жизни
футурология	учение о будущем применительно к историческому и социальному времени.

5. Установите соответствие

Западники	Славянофилы
-Отрицание закономерностей в развитии общества - Самобытный путь России - Самодержавие с опорой на соборное начало русского народа -Православие — главная духовная опора	- Развитие просвещения, науки, техники, правового сознания - Постепенное движение в сторону конституционной монархии. Образец — Англия - Россия повторяет западноевропейский путь развития - Признание закономерностей в развитии общества

6. Установите соответствие

Цивилизация Востока	Цивилизация Запада
-эмоциональное восприятие мира - бережное (стремление к гармонии и единению с природой) - полное подчинение коллективным требованиям, традициям - сохранение традиционных форм правления и политических режимов (диктатура в приоритете)	- рациональное восприятие окружающего мира - потребительское отношение к природе - индивидуальная свобода - стремление к демократии

7. Какой из подходов исторического развития делает акцент на общие универсальные черты в развитии различных обществ, предполагает достижение всеми обществами одной формы общественно-политического устройства как конечной цели развития

формационный подход

8. Устойчивая форма человеческого сообщества, которая объединяет этнические группы, народы и нации, а иногда и государства, на основе единых особенностей, либо выделяющих человека из природы, либо позволяющих сохранять социокультурные отличия и преемственность поколений **цивилизация**.

9. Индивидуалистская философия, согласно которой люди обладают свободной волей и сами определяют свою судьбу. Представители течения считают, что человек самостоятельно наделяет жизнь смыслом в изначально бессмысленном мире. Никакие моральные и ценностные категории, а также нормы поведения, существующие в обществе, не имеют для экзистенциалистов значения, поскольку все они искусственны. **(экзистенциализм)**

10. Кто автор цитаты: «Про нас можно сказать, что мы составляем как бы исключение среди народов. Мы принадлежим к тем из них, которые как бы не входят составной

частью в человечество, а существуют лишь для того, чтобы преподать великий урок миру». **Чаадаев**

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 %

УТВЕРЖДАЮ
Зав. выпускающей кафедрой
Ильичева Ольга Валерьевна

Закреплена за кафедрой	Гуманитарные науки
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 1 зачеты с оценкой 2

Курс	1		2		Итого	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп		
Практические	10	10	8	8	18	18
Итого ауд.	10	10	8	8	18	18
Контактная работа	10	10	8	8	18	18
Сам. работа	130	130	56	56	186	186
Часы на контроль	4	4	8	8	12	12
Итого	144	144	72	72	216	216

Программу составил(и):

старший преподаватель, Жданкина Ирина Юрьевна

Рецензент(ы):

к.псих.н., доцент, Архипова Мария Владимировна

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 12.04.2023 г. № 8

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: повышение исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого на предыдущей ступени образования, и овладение необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях при общении с зарубежными партнерами, а также для дальнейшего самообразования. Задачи дисциплины (модуля): • формирование иноязычной компетенции как основы межкультурного профессионального общения; • повышение уровня способности к самообразованию; • развитие информационной культуры; • расширение кругозора и повышение общей культуры студентов; • воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и национальностей.

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	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена
2.2.2	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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:	Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии
УК-4.2:	Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке
УК-4.3:	Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	
ПК-7.1:	Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки
ПК-7.2:	Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем
ПК-7.3:	Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1. основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии;
2. лексический минимум по изучаемым темам, необходимый при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на изучаемом языке;
3. основные грамматические (лексические) явления и структуры, необходимые для ведения деловой переписки, с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурных различий в формате корреспонденции в стране изучаемого языка;
4. основные нормы социального поведения и речевой этикет, принятые в стране изучаемого языка, а также методы организации оказания различных социальных услуг населению.

Уметь: 1. создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке;
2. выражать коммуникативные намерения, используя вербальные и невербальные средства;
3. применять информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на изучаемом языке;
4. обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в социальной помощи и различными специалистами с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем.

Владеть: 1. системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки;
2. навыками, достаточными для повседневного и делового профессионального общения, используя вербальные и невербальные средства;
3. умениями грамотно и эффективно пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на изучаемом языке;
4. навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Бытовой иностранный язык					
1.1	Модульная единица 1. Моя биография /Тема/	1	0			
1.2	Практическое занятие №1. Моя семья. Порядок слов в предложении. Мой рабочий день. Глаголы «быть», «иметь». /Пр/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, составление монологического высказывания (вопросы к зачету)
1.3	Мои друзья. Мое любимое время года. Мое свободное время. Повелительное наклонение. Множественное число существительных. Местоимения (личные, притяжательные, возвратные, взаимные, относительные, указательные, вопросительные). /Ср/	1	33	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, зачет
1.4	Модульная единица 2. Иностранный язык в современном обществе. /Тема/	1	0			
1.5	Практическое занятие №2. Свободное время, отдых и досуг. Времена глагола /Пр/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, составление монологического высказывания (вопросы к зачету)
1.6	Мой университет. Современные средства общения (социальные сети, интерактивные приложения и т.д.). Экологические проблемы вашего города. Артикли. Нулевой артикль. Вспомогательные глаголы. Степени сравнения прилагательных наречий. /Ср/	1	33	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, зачет
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 2. Модуль 2. Профессиональный иностранный язык					
2.1	Модульная единица 3. Социальная политика стран изучаемого языка /Тема/	1	0			
2.2	Практическое занятие №3. Современное общество /Пр/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, составление монологического высказывания (вопросы к зачету), групповая работа
2.3	Практическое занятие №4. Социальная политика стран изучаемого языка Модальные глаголы. /Пр/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, составление монологического высказывания (вопросы к зачету), групповая работа
2.4	Общество, зависимое от информации. Проблемы современного общества. Социальный аспект современного общества. /Ср/	1	32	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, зачет
2.5	Модульная единица 4. Социальный сервис /Тема/	1	0			
2.6	Практическое занятие №5. Сервис. Социальный сервис. Условное наклонение. /Пр/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, составление монологического высказывания (вопросы к зачету), групповая работа
2.7	Ассоциации, организации и социальные институты. Неравенство и глобализация. Вопросы с условными предложениями. Сослагательное наклонение. Согласование времен. /Ср/	1	32	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, зачет
2.8	Зачет /Зачёт/	1	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, вопросы к зачету
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Деловой иностранный язык					
3.1	Модульная единица 5. Составление резюме и прохождение собеседования. /Тема/	2	0			
3.2	Практическое занятие №6. Виды профессий. Моя будущая профессия. Неличные формы глагола (Инфинитив). /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, составление монологического высказывания (вопросы к зачету), кейс-задание
3.3	Практическое занятие №7. Написание резюме. /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, составление монологического высказывания (вопросы к зачету), кейс-задание

3.4	В поисках работы. Примеры написания резюме в разных странах. Фразы и клише, необходимые для ведения собеседования. /Ср/	2	24	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, зачет
3.5	Зачет /ЗаО/	2	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, подготовка монологического высказывания
3.6	Модульная единица 6. Деловое общение /Тема/	2	0			
3.7	Практическое занятие №8. Международный деловой этикет. /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, составление монологического высказывания (вопросы к зачету), кейс-задание
3.8	Практическое занятие №9. Деловые письма. Электронные письма. /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, составление монологического высказывания (вопросы к зачету), кейс-задание
3.9	Дресс код. Манеры поведения за столом. Подготовка портфолио на иностранном языке. /Ср/	2	32	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, зачет
3.10	Зачет /ЗаО/	2	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование, подготовка монологического высказывания 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	Кузьменкова Ю. Б., Жаворонкова А. Р.	Английский язык для социологов (А2). English for Social Studies: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Чикилева Л. С.	Английский язык для публичных выступлений (В1-В2). English for Public Speaking: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Гуреев В. А.	Английский язык. Грамматика (В2): учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Архипович Т. П., Короткова В. А.	Английский язык для гуманитариев (В1): учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	онлайн-словарь
Э2	материалы по изучению английского языка
Э3	английский язык онлайн

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice

6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
120	«Кабинет иностранного языка и межкультурной коммуникации»	- Комплект учебной мебели (стулья с пюпитром – 25 шт.) - Моноблок – 1 шт. - Точка доступа TP-Link EAP110 – 1 шт. -Презентер LOGITECH R500 - 1 шт. - Кресло-мешок – 10 шт. - Ярусная скамья - Система видеоконференцсвязи – 1 шт. - Приемник системы синхронного перевода – 20 шт. - Наушники для ИК-приемника – 20 шт. - Кейс-устройство и хранения 40 приемников – 1 шт. -Гарнитура переводчика – 2 шт. -Цифровой передатчик системы синхронного перевода – 1 шт. - Пульт переводчика – 2 шт. - Излучатель системы синхронного перевода – 1 шт. -Интегрированная поворотная видеокамера – 2 шт. -Настенное крепление для камер – 2 шт. - Сервер – 1 шт.
113	«Иностранный язык»	- Комплект учебной мебели -Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - ПК в сборе – 13 шт. - Моноблок – 1 шт. - Наушники – 13 шт. -Маршрутизатор MikroTik – 1 шт. -Точка доступа MikroTik – 1 шт. -Тележка для ноутбуков Officebox на 16 шт.
147	«Учебная аудитория для выполнения курсовых работ (курсового проектирования)»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kuusera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.

147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Куисега – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

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, предложенным в ФОС, и тестирование в ЭИОС.

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
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ – дифференцированный зачет <i>Устное собеседование – 15 баллов</i> <i>Грамматическое тестирование – 15 баллов</i>	30 б	
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70 б	
Работа на практических занятиях	0-15 б	
Посещение занятий	20 б	
Тестирование	0-15 б	
Оценка качества работы обучающегося в семестре (подготовка индивидуальных заданий, решение кейс-заданий, написание эссе, участие в ролевых, деловых играх, научных конференциях, написание текущих опросов и т.д.) *	0-20 б	
Наличие контрольной работы ** • своевременная сдача контрольной работы на кафедру • правильное оформление контрольной работы, соответствие содержания контрольной работы полученному заданию	0-10 б 0-10 б	
Всего за курс	100 б	

Примечание

* баллы учитываются при отсутствии контрольной работы

** баллы учитываются при выполнении контрольной работы

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

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

ПК-7. Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий по компетенции;
3. Кейс-задание;
4. Групповая работа.

Для определения 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

1. Составьте монологическое высказывание о себе
2. Составьте монологическое высказывание о развлечении и досуге
3. Составьте монологическое высказывание на тему "Защита окружающей среды"
4. Расскажите про порядок слов в предложении
5. Расскажите про глаголы «быть», «иметь»
6. Расскажите про видовременные форма глагола в активном залоге.
7. Расскажите про видовременные форма глагола в страдательном залоге.
8. Расскажите про степени сравнения прилагательных и наречий.
9. Расскажите и сравните с русским языком правила образования множественного числа существительных и наречий.
10. Расскажите и сравните с русским языком местоимения. Личные, притяжательные местоимения. Указательные местоимения. Вопросительные местоимения. Неопределенные местоимения.
11. Расскажите и сравните с русским языком артикли.
12. Расскажите и сравните с русским языком вспомогательные глаголы.
13. Составьте монологическое высказывание на тему "Деловая переписка"
14. Составьте монологическое высказывание на тему "Современное общество "
15. Составьте монологическое высказывание на тему "Социальная политика стран изучаемого языка"
16. Составьте монологическое высказывание на тему "Сервис"
17. Составьте монологическое высказывание по теме "Социальный сервис"
18. Составьте монологическое высказывание по теме "Проблемы современного общества"
19. Составьте монологическое высказывание по теме "Ассоциации, организации и социальные институты"
20. Расскажите про модальные глаголы
21. Расскажите про неличные формы глаголов
22. Расскажите и сравните с русским языком согласование времен в сложноподчиненных предложениях.
23. Составьте монологическое высказывание на тему "Профессии"
24. Составьте монологическое высказывание на тему «Дресс-код».
25. Составьте монологическое высказывание на тему «Правила поведения за столом».
26. Составьте монологическое высказывание на тему "Деловой этикет"

Критерии оценки:

Уровни сформированности	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции

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

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета)

1. A person whose job is to keep and examine the money accounts of business or people is called ...

a) **Accountant**

b) Miner

c) Interpreter

2. Complete the definition in English: what profession is it?

A person who changes writing from one language into another is called ...

- **Translator**

3. Match the columns.

1. To have much work to do	a) рано начать работать, служить
2. To change jobs	b) работать, служить
3. To create new jobs	c) менять места работы
4. To be in work	d) создавать новые рабочие места
5. To start work early	e) работа с полной занятостью
6. To get job	f) быть очень занятым
7. A full-time job	g) получить работу, место

1-f, 2-c, 3-d, 4-b, 5-a, 6-g, 7-e

4. A _____ is a brief document that highlights an individual's experience, qualifications, and skills, in the hopes of securing a job interview.

a) **Resume**

b) CV

c) Application form

5. Соотнесите английский вариант с его русским эквивалентом

1. Glad to see you.	a) Извините, мне нужно уходить
2. Not so well.	b) Рад вас видеть.
3. So-so.	c) Пока.
4. I don't see much of him.	d) Так себе.
5. Excuse me, I must be going	e) Не очень хорошо.
6. I must be off	f) Надеюсь скоро увидеть вас
7. Hope to meet you again soon	g) Это вы мне доставили большое удовольствие
8. The pleasure was all time	h) Я не часто вижу его.
9. See you later	i) Мне нужно идти

1-b, 2-e, 3-d, 4-h, 5-a, 6-i, 7-f, 8-g, 9-c.

6. Соотнесите слово с его значением

1. self-confidence	a) the person who answers the questions during an interview
2. interviewee	b) the quality of not being proud because you are conscious of your bad qualities
3. jobseeker	c) behaving calmly because you have no doubts about your ability or knowledge
4. humility	d) polite behaviour, or a polite action or remark
5. courtesy	e) someone who is trying to find a job

1-c, 2-a, 3-e, 4-b, 5-d

7. The most simple form of introduction is the pronouncing of

a) one name

b) two names

c) nickname

8. Translate this sentence from English into Russian:

In order to signal to the waiter that you have finished your meal, place the fork and knife back on the table where they were before.

- **Чтобы подать знак официанту, что вы закончили прием пищи, положите вилку и нож обратно на стол, где они были раньше.**

9. Complete the sentence in English.

When you have finished eating, place your napkin in _____.

- **the center of your plate**

10. Complete the sentence in English.

Sit up straight and keep your elbows off the table, especially when you are eating.

- **especially when you are eating**

ПК-7. Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.

1. Rewrite this sentence in the Past Simple Tense.

Social services are generally those services that are provided by the government or private organizations, or it can even be an individual.

- **Social services were generally those services that were provided by the government or private organizations, or it could even be an individual.**

2. How would you translate the phrase “to help improve people's lives” into Russian in the following sentence: Social work is a profession for those with a strong desire to help improve people's lives.

- **помочь улучшить жизнь людей**

3. Definitions «Social work» and «Social service» are the same notions. Prove your answer (1-2 sentences).

- These definitions are not the same. Social service is just one direction of social work.

4. Some of the principal tasks undertaken by social workers include:

a. building relationships with people who need support, winning their trust and finding good ways of communicating with them;

b. working with the person or family who needs support to help them assess their situation, decide what they want to achieve, overcome barriers, and obtain support that feels right for them;

c. aiding people who wish to do so to assess their own needs, identify resources, make decisions, and arrange and manage their own support;

d. providing or arranging advocacy for people who do not have a voice, and helping them to be more in control of their own lives;

e. helping parents develop the skills and understanding to be more effective in meeting their children's needs for care, development and control.

5. Соотнесите слова, чтобы получилось выражение.

1) governmental	a) abuse
2) domestic	b) support
3) special	c) contributions
4) lifetime	d) department
5) social	e) needs

1- d, 2-a, 3-c, 4-e, 5-b

6. Соотнесите слово с его переводом.

1) allocation	a) система налогов
2) governmental regulation	b) законодатель, парламентарий
3) lawmaker	c) государственный чиновник
4) government official	d) распределение
5) tax structure	e) постановление правительства

1-d, 2-e, 3-b, 4-c, 5-a

7. Translate the underlined phrases from English into Russian.

Social psychologists typically explain human behavior as a result of the relationship between mental states and social situations, studying the social conditions under which thoughts, feelings, and behaviors occur, and how these variables influence social interactions.

- **поведение человека, ментальное (умственное) состояние, социальное взаимодействие**

8. Выберите верный вариант ответа:

Unfair treatment of one person or group, usually because of prejudice about race, ethnic group, age group, religion, or gender.

- a) code
- b) **discrimination**
- c) injustice
- d) standard

9. Выберите верный вариант ответа:

Unfair or unjust treatment of somebody.

- a) code
- b) discrimination
- c) **injustice**
- d) standard

10. Выберите верный вариант ответа:

Usual way of doing something consistent with agreed principles of correct moral conduct.

- a) code
- b) discrimination
- c) injustice
- d) **standard**

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 %

КЕЙС-ЗАДАНИЕ

Данное кейс-задание направлено на определение уровня сформированности универсальных компетенций УК4, ПК-7.

1. Работа с лексическим материалом.

A. Cultures and culture

Alexandra Adler is an expert in doing business across cultures. She is talking to a group of British businesspeople.

‘**Culture** is the “way we doing things here”. “Here” may be a country, an area, a social class or an organization such as a company or school. You often talk about:

- **company** or **corporate culture**: the way a particular company works, and the things it believes are important.
- **canteen culture**: the ways that people in an organization such as the police think and talk, not approved by the leaders of the organization.
- **long-hours culture**: where people are expected to work for a long time each day.
- **macho culture**: ideas typically associated with men: physical strength, aggressiveness, etc.

But you must be careful of stereotypes, fixed ideas that may not be true.’

B. Distance and familiarity

Distance between managers and the people who work under them varies in different cultures. Look at these two companies.

In Country A, managers are usually easy to talk to – **accessible** and **approachable** – and there is a tradition of employees being involved in **decision-making** as part of a team **equals**.

In Country B, managers are usually more **distant** and **remote**. Employees may feel quite distant from their managers and have a lot of **deference** for them: accepting decisions but not participating in them.



This company is not very **hierarchical**, with only three **management layers**.



Companies in Country B tend to be more **hierarchical** than those in Country A, with more **management layers**.

Deference and distance may be shown in language. Some languages have many **forms of address** that you use to indicate how **familiar** you are with someone. English only has one form, ‘you’, but distance may be shown in other ways, for example, in whether first names or surnames are used.

2. Тренировка лексического материала.

45.1 Look at A opposite. Which word combination with “culture” describes each of the following?

1. The men really dominate in this company, they don’t make life easy for women at all. All they talk about is football.

2. Among the management here we try to be fair to people from different minorities, but there are still elements of racism among the workforce.

3. Of course, the quality of the work you do after you’ve been at it for ten hours is not good.

4. There was a time when managers could only wear white shirts in this company – things are a bit less formal now.

5. Here the male managers talk about the market as if it was some kind of battlefield.

6. They say that if you go home at 5.30, you can’t be doing your job properly, but I’m going anyway.

45.2 Read this information about two very different companies and answer the questions.

The Associated Box Company (ABC) and the Superior Box Corporation (SBC) both make cardboard boxes.

At ABC there are three levels of management the CEO and the people who actually make the boxes. At SBC, there is only one level.

Managers at ABC are very distant. They rarely leave their offices, they have their own executive restaurant and the employees hardly ever see them. Employees are never consulted in decision-making. At SBC managers share the same canteen with employees. Managers have long meetings with employees before taking important decisions.

Managers and the CEO of SBC have an open-door policy where employees can come to see them about any complaint they might have. At ABC employees must sort out problems with the managers immediately above them.

At ABC employees call their managers "sir". At SBC everyone uses first names.

1. Which company:
 - a. is more hierarchical?
 - b. is more informal in the way people talk to each other?
2. In which company are managers:
 - a. more approachable?
 - b. more remote?
3. In which company are employees:
 - a. more deferential?
 - b. on more equal terms with their bosses?

3. Тренировка речевого умения.

Подготовьте устное высказывание «International Business Etiquette: rules of behavior».

4. Тренировка письма.

Напишите краткое высказывание по теме «What you should do and what you shouldn't do during conversation».

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

ГРУППОВАЯ РАБОТА

Работа в группах организуется по принципу командно-игровой деятельности.

Группы студентов формируются преподавателем на занятии с учетом психологической совместимости студентов. При этом в каждой группе должны быть сильный, средний и слабый студент (если группа состоит из трех студентов).

Группе дается одно задание, но при его выполнении предусматривается распределение ролей между членами группы (роли обычно распределяются самими студентами).

Оценивается работа не одного студента, а всей группы (т.е. оценка ставится одна на всю группу). При этом в ряде случаев можно предоставить ребятам самим оценивать результаты (особенно промежуточные) своего труда.

Студенты сами выбирают, кто будет из группы отчитываться за задание. В ряде случаев это может быть слабый студент. Если слабый студент в состоянии обстоятельно изложить результаты совместной работы группы, ответить на вопросы других групп, значит, цель достигнута и группа справилась с заданием, ибо цель любого задания – не формальное его выполнение (правильное/неправильное решение), а овладение материалом каждым студентом группы.

Групповая работа по теме "Современное общество"

Цели и задачи игры «Современное общество»:

- цель

- формирование культуры и менталитета студентов на занятиях по иностранному языку посредством изучения лексического материала по теме.

- задачи

- обеспечение условий для проявления творческой индивидуальности личности студентов;
- развитие проектно-исследовательских и организационных навыков студентов;
- интеграция знаний и умений, полученных студентами на занятиях по иностранному языку;
- создания корпоративной культуры и презентационная деятельность.

Студенты делятся на 4 группы с равным количеством участников: группа, представляющая проблемы молодежи; группа, предоставляющая проблемы пенсионеров; группа, представляющая органы самоуправления; группа экспертов (социальные работники, политики, экономист, культурологи). Группам дается задание заранее – подготовить информацию о проблемах, которые существуют у представленных групп и предложить пути их решения (молодежь, пожилые люди, органы самоуправления). Группа экспертов также готовится заранее - готовит провокационные вопросы, вопросы о проблемах и способах их решения.

Перед выступлением каждой группы преподаватель показывает видеоролики по темам:

- Проблемы молодежи
- Проблемы пожилых людей
- Политика в области оказания социальных услуг

Каждая группа рассказывает о проблемах, указывает на недостатки со стороны органов самоуправления. После выступления каждой группы эксперты задают провокационные вопросы и фиксирует результаты. В конце игры преподаватель дает возможность каждой группе задать вопросы группе-соперникам. Эксперты фиксируют ответы групп. Затем каждый эксперт высказывает свое мнение, и преподаватель подводит итоги работы. Побеждает группа, набравшая больше положительных отзывов экспертов.

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

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 Ольга Валерьевна

Системный анализ в сервисе
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Математика и вычислительная техника**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Практические	4	4			4	4
Итого ауд.	4	4			4	4
Контактная работа	4	4			4	4
Сам. работа	68	68	68	68	136	136
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	72	72	72	72	144	144

Программу составил(и):

ст. преподаватель, Орлова О.И.

Рецензент(ы):

к.т.н., доцент, Сорокин И.А.

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Математика и вычислительная техника

Протокол от 31.03.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Сулягина Наталья Игоревна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: овладение принципами и методами системного анализа, освоение методов изучения систем на протяжении всего жизненного цикла, освоение методов моделирования систем, порядка их проектирования и испытаний и как результат, выработка навыков системного мышления у студентов и подготовка их к решению практических задач анализа и синтеза систем. Задачи дисциплины (модуля): • сформировать у студентов общие представления о принципах и методах системного анализа; • выработать представление студентов о методах моделирования систем, порядке их проектирования и испытаний; • сформировать навыки решения практических задач анализа и синтеза систем.

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

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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
УК-1.2:	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
УК-1.3:	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию
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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: Принципы и методы анализа и декомпозиции задачи, базовые понятия и определения теории систем и системного анализа, классификацию систем;
Принципы и методы поиска и синтеза информации, общие закономерности и универсальные законы систем,
Классификацию методов системного анализа, базовые методики системного анализа;
Особенности моделирования процесса деятельности и процесса принятия решений;
Методы оценки последствий возможных решений задач.

Уметь: Применять принципы и методы анализа и декомпозиции задачи, базовые понятия и определения теории систем и системного анализа, классификацию систем;
Применять принципы и методы поиска и синтеза информации, общие закономерности и универсальные законы систем;
Классифицировать методы системного анализа, применять базовые методики системного анализа;
Грамотно, аргументировано и логично формировать собственные суждения и оценки при решении поставленных задач;
Определять и оценивать последствия возможных решений задач

Владеть: Практическими навыками анализа и декомпозиции задач, базовыми понятиями и определениями теории систем и системного анализа, классификацией систем;
Практическими навыками поиска и синтеза информации, поиска закономерностей и применением универсальных законов систем;
Практическими навыками решения задач с применением математических методов.
Практическими навыками грамотного, аргументированного и логичного формирования собственных суждений и оценки при решении поставленных задач;
Практическими навыками выбора оптимальных методов решения задачи и оценки последствий возможных решений задач.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ I «КАТЕГОРИАЛЬНЫЙ АППАРАТ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА»					
1.1	Модульная единица 1. Теоретические основы системных исследований /Тема/	1	0			
1.2	Базовые понятия и определения теории систем и системного анализа. Классификация систем. Общие закономерности и универсальные законы систем. Основные положения, механизмы и методы теологии. Особенности организации систем. Основные положения теории управления и суть системного управления. /Ср/	1	20	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	Тестирование, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.3	Модульная единица 2. Основные положения системного анализа /Тема/	1	0			
1.4	Цели, задачи и принципы системного анализа. Содержание этапов системного анализа. Классификация методов системного анализа. Особенности моделирования и его роль в системном анализе. Базовые методики системного анализа. Процедура проведения системного анализа. /Ср/	1	26	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	Тестирование, вопросы и задания для промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ II. «ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА»					
2.1	Модульная единица 3. Моделирование сложных систем /Тема/	1	0			

2.2	Основные понятия и этапы моделирования систем. Принципы и подходы к построению моделей. Классификация моделей систем. Многоуровневое моделирование сложных систем. Требования к модели элемента. Классификация моделей элементов. Виды стохастических моделей. Порядок моделирования сложных систем. Стадии жизненного цикла системы. Проектирование систем. Испытание систем. Эксплуатация средств системы и их применение. /Ср/	1	22	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	Тестирование, вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.3	Моделирование сложных систем /Пр/	1	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	Тестирование, вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.4	Модульная единица 4 . Применение методов системного анализа организационно-управленческих систем /Тема/	2	0			
2.5	Применение методов активизации и опыта специалистов: методы выработки коллективных решений, метод сценариев, методы экспертных оценок, метод Дельфи, методы «дерева целей», морфологические методы. Применение специальных и смешанных методов системного анализа: метод анализа иерархий, имитационное моделирование, ситуационное моделирование. /Ср/	2	34	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	Тестирование, вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.6	Модульная единица 5 . Системный анализ принятия решений в сервисе /Тема/	2	0			
2.7	Основные понятия теории принятия решений. Классификация методов принятия решений при многих критериях. Теория важности критериев в многокритериальных задачах принятия решений. Особенности построения решений при управлении рисками. Задачи принятия решений в условиях неопределенности. /Ср/	2	34	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1	Тестирование, вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.8	Зачет с оценкой /ЗаО/	2	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОС 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	Кузнецов В. В., Шатраков А. Ю.	Системный анализ: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Алексеева М. Б., Ветренко П. П.	Теория систем и системный анализ: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Стельмашонок Е. В., Стельмашонок В. Л., Еникеева Л. А., Соколовская С. А.	Моделирование процессов и систем: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Дубина И. Н.	Основы математического моделирования социально-экономических процессов: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Формулы по алгебре, геометрии, высшей математике		
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	Гарант		
6.3.2.2	Консультант Плюс		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
112	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) расположены в приложении 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающий:

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

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

Вопросы и задания для промежуточной аттестации

1. Раскройте содержание понятий «системность» и «система»? Раскройте все позиции. Что в них общего и в чем различие между ними?
2. Раскройте содержание системного мышления и его роль в понимании явлений и процессов реального мира?
3. Раскройте понятие системный подход и в чем смысл его изучения?
4. Расскажите, какой вклад внесли ученые XX в. в становление теории систем как самостоятельной науки? Кратко опишите вклад каждого.
5. Объясните, что является научным базисом формирования системного подхода?
6. Раскройте понятие «системные исследования»?
7. Перечислите и дайте объяснение основным принципам системного исследования? Раскройте содержание каждого.
8. Перечислите основные принципы системного подхода? Раскройте содержание каждого принципа.
9. Расскажите, какова роль системного анализа в системных исследованиях?
10. Расскажите, в чем отличие системного анализа от других методов исследования?
11. Раскройте суть нелинейной парадигмы исследования систем?
12. Раскройте смысл принципа целостности в системных исследованиях?
13. Объясните, можно ли считать структуру двух систем одинаковой, если соответствующие им поля связаны изоморфизмом? Почему?
14. Раскройте суть тезиса о том, что понятия «система», «элемент», «подсистема», «надсистема» взаимно преобразуются друг в друга? Приведите пример такого преобразования.
15. Расскажите, как и где можно использовать свойство изоморфизма систем?
16. Расскажите, по каким параметрам (характеристикам) можно сравнивать модели организационных структур?
17. Объясните, чем отличаются закономерности роста от закономерностей развития систем?
18. Раскройте смысл свойства флуктуации в системах?
19. Расскажите, какой принцип теории систем учитывается при их формальном описании?
20. Объясните, какова взаимосвязь энтропии и информации в системных исследованиях?
21. Расскажите, какое значение для управления имеет процессный подход к организации систем?
22. Раскройте суть методологии исследования систем управления?
23. Расскажите, какое значение в системном анализе имеет исследование соотношений между целями, ресурсами для их достижения и результатами в организационно-управленческих системах?
24. Объясните, какое значение имеют основные положения тектологии А. А. Богданова для формирования современной системной теории организации?
25. Поясните, что такое кризис по А. А. Богданову? Какие виды кризисов он выделял?
26. Перечислите основные этапы системного анализа систем организационного управления.
27. Расскажите, в чем заключается существенная особенность методики проектирования систем организационного управления на основе системного анализа?
28. Расскажите, на какие принципы системного анализа опираются аналитики при исследовании организационных систем?
29. Поясните, в чем состоят основные различия между формирующим и регулирующим механизмами?
30. Раскройте роль процессного подхода в развитии теории управления?
31. Объясните, чем отличается системный подход от ситуационного в управлении?

32. Расскажите, в чем состоят смысл и цель системного анализа?
33. Расскажите, каковы основные задачи системного анализа?
34. Расскажите, почему формулировка целей играет важную роль в системном анализе?
35. Объясните, какова роль процедуры синтеза в системном анализе?
36. Объясните, какую роль играет в системном анализе принцип взаимосвязи?
37. Объясните, какие существуют этапы формулировки и решения проблемы в системном анализе?
38. Расскажите, какие методы формального представления систем применяются в системном анализе?
39. Перечислите, какие качественные методы используются в системном анализе?
40. Расскажите, какие методы моделирования применяются в системном анализе?
41. Расскажите, в каких случаях применяется системный анализ?
42. Расскажите, какие существуют подходы к применению системного анализа? Дайте им краткую характеристику.
43. Расскажите, чем системно-функциональный подход отличается от системно-управленческого?
44. Расскажите, в чем состоит отличие базовых методик проведения системного анализа?
45. Перечислите, кто и в каких ситуациях формирует цели системного анализа?
46. Расскажите, какие этапы являются обязательными для разработки методики применения системного анализа?
47. Объясните, почему в методике Ю. И. Черняка акцент делается на анализе и синтезе целей на всех уровнях управления?
48. Поясните, каково содержание аналитического этапа проектирования организационно-управленческой структуры?
49. Расскажите, какие методы применяются при проектировании организационных структур управления?
50. Расскажите, какие критерии используются для оценки проектного решения?
51. Объясните суть метода мозговой атаки?
52. Объясните, от соблюдения каких правил зависит успешность применения метода мозговой атаки?
53. Объясните суть метода сценариев?
54. Расскажите, в чем заключаются методы экспертных оценок?
55. Расскажите о методе простого ранжирования?
56. Расскажите о методе Дельфи, и как он применяется?
57. Дайте алгоритм принятия коллективного решения методом Дельфи?
58. Расскажите о методах «дерева целей»?
59. Перечислите несколько специальных методов системного анализа. Дайте им краткую характеристику.
60. Объясните роль системного подхода в принятии решений?

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенций	Балльная оценка сформированности компетенций	Балльно-рейтинговая оценка успеваемости студента	Критерии оценивания
1 уровень: компетенция не сформирована	менее 5	менее 15	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части учебного материала; допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере;
2 уровень: начальный уровень	5-6	15-20	студент неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но учащийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме;
3 уровень: базовый уровень	7-8	21-26	студент удовлетворяет в основном требованиям продвинутого уровня, но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие математическое содержание ответа; задача решена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);

			допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках;
4 уровень: продвинутый уровень	9-10	27-30	студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя математическую терминологию и символику, задача 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).

Комплект тестовых заданий

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа: <https://ngie.i.mcdir.ru/course/view.php?id=22361>))

(по компетенции УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач)

1. Какие из перечисленных ниже высказываний (позиций) фактов об организации, организационной деятельности и системах относятся к исследованиям А. А. Богданова:

А) организовать — значит сгруппировать людей для какой-нибудь цели, координировать и регулировать их действия в духе целесообразного единства;

Б) рассматривал организационную систему как замкнутую и находящуюся в неизменном окружении;

В) организация — постоянный процесс внутренних изменений;

Г) подчеркивал, что только активное использование внешней среды обеспечивает сохранность системы;

Д) главные организационные принципы складываются из жесткой функциональной иерархии с вертикальной и горизонтальной специализацией

2. Что такое кризис по А. А. Богданову:

А) смена организационной формы комплекса;

Б) нарушение равновесия и в то же время — процесс перехода к другому равновесию

В) обостренное состояние экономики, при котором существует опасность банкротства и ликвидации (предприятий), наблюдается рассогласование в работе экономической, политической и финансовой систем;

3. Дополните высказывание А. Богданова: «Всякая человеческая деятельность является организующей или _____ (дезорганизующей)

4. Какие из нижеперечисленных определений/описаний относятся к процессному подходу:

А) одними из элементов модели являются вход и выход;

Б) продукция определяется как результат процесса, процесс определяется как совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

В) деятельность организации, где в процессе преобразования входящих потоков в выходящие используются любые ресурсы, рассматривается как процесс

Г) организация рассматривается в качестве механизма, обладающего некоторым набором функций

5. Какие из нижеперечисленных определений/описаний относятся к ингрессии:

А) является основной формой организационной связи;

Б) является основной формой дезорганизации в системе?

В) входит в регулирующий механизм;

Г) является всеобщей формой цепной связи между комплексами;

Д) входит в формирующий механизм;

Е) связана с соединением систем и их элементов;

6. Какой уровень системных исследований нацелен на разработку системы методов познания, исследования и конструирования сложно организованных объектов — систем разных типов и классов: _____ (системный подход)

7. Верно ли, что основоположником теории систем является Л. Фон Берталанфи _____ (верно)

8. Регулирующий механизм — это:

А) механизм, служащий для выходов из организационных кризисов.

Б) механизм, обеспечивающий формирование комплексов (систем) в динамике;

В) механизм, обеспечивающий функционирование комплексов (систем) на основе принципов и способов подбора наилучших сочетаний элементов и их взаимодействия, а также подвижного равновесия;

9. Каковы отличия системного анализа от других формализованных методов исследования проблем?

А) отсутствуют стандартные решения;

Б) учитывается наибольшее число факторов влияния, в том числе рисков, в результате принятия альтернативных решений;

В) имеется четкий алгоритм решения;

Г) используется для решения проблем, которые слабо или не полностью определены требованиями стоимости и времени;

Д) есть стандартные решения;

Е) рассматриваются все альтернативные методы решения задач и средства достижения цели, выбирается наиболее эффективная комбинация методов и средств;

Ж) существует не более трех методов решения задач.

10. Верно ли, что основателем кибернетического подхода является Н. Винер _____ (верно)

(по компетенции 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. _____ (Ситуационный подход) — это подход к управлению, постулирующий, что не существует и не может существовать универсального метода управления организацией, который мог бы быть использован в любой компании, любого размера, в любой ситуации и для любого руководителя. При этом самым эффективным методом управления является такой, который соответствует конкретной, сложившейся ситуации.

2. Верно ли утверждение: Статистический метод не относится к методам, активизирующим опыт и интуицию специалистов _____ (верно)

3. Сопоставьте представленные ниже определения с задачами декомпозиции, синтеза и анализа:

Декомпозиция - означает представление системы (проблемы) в виде подсистем (задач), состоящих из более определенных взаимосвязанных элементов;

Анализ - состоит в нахождении различного рода свойств системы, элементов и определения границ окружающей среды с целью выявления закономерностей ее поведения;

Синтез - состоит в том, чтобы на основе знаний о системе (проблеме), полученных при решении первых двух задач, создать новую модель системы, определить ее структуру, параметры, обеспечивающие эффективное функционирование системы и достижение цели исследования;

3. Какие из нижеперечисленных определений/описаний относятся к системному подходу:

А) основывается на рассмотрении объектов как систем и возникающих между элементами связей;

Б) организация рассматривается в качестве механизма, обладающего некоторым набором функций;

В) организация представляет собой набор процессов, а управление ею состоит в управлении процессами;

Г) одними из элементов модели являются обратная связь и ограничения;

5. Какие из нижеперечисленных определений/описаний относятся к методу Дельфи:

А) заключается в том, что эксперты попарно сравнивают признаки и выставляют оценки по выбранной шкале сравнений, в которой вербальные оценки соответствуют какому-либо цифровому значению;

Б) основан на анализе и обобщении суждений и предположений по решаемой проблеме с помощью экспертов;

В) осуществляется систематизация и обобщение оценок решений экспертами; при этом прямые дискуссии между экспертами заменяются индивидуальными опросами, которые оформляются в письменном виде;

Г) предполагает создание технологий разработки сценариев, обеспечивающих более высокую вероятность выработки эффективного решения.

6. Что из нижеперечисленного обычно относится к стратегическим решениям:

А) используют информацию, полученную в условиях высокой степени неопределенности и риска;

Б) используют оперативную информацию, которая более точна и достоверна;

В) результат сложно предсказать.

7. Какие этапы возникают при проектировании организационных систем:

А) анализ организационных структур

Б) оценка эффективности внедренных организационных структур

В) синтез организационных структур

Г) декомпозиция организационных структур

Д) проектирование организационных структур

8. Вставьте пропущенный этап проведения системного анализа для формирования модели принятия решения:

выявление и формулирование проблемы (выявление противоречий)

определение актуальности проблемы

постановка цели, определение задач системного анализа

_____ (структуризация системы)

выбор методов решения задач

нахождение альтернатив

оценка альтернатив

выбор альтернатив

построение модели решения

исследование модели решения для определения возможной реакции системы

реализация решения

управление процессом реализации решения

оценка последствий реализации решения

9. Вставьте пропущенный этап принятия коллективного решения методом Дельфи:

формирование группы

формирование группы

рассмотрение проблемы

_____ (обсуждение проблемы)

анализ вариантов ответа

обобщение результатов

принятие решения

оглашение результатов

10. Расположите последовательно этапы исследования для решения любой проблемы:

определить цель (систему целей) исследования

определить критерии достижения целей

сформулировать задачи исследования

выбрать способы, приемы и научные средства для достижения искомых целей и решения задач

выбрать альтернативные решения согласно установленным критериям

решить конкретные задачи

решить проблему

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине 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.

Таблица распределения баллов по видам работ:

Контролируемые мероприятия	Мак кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70	
Посещение занятий	15	2 занятия по 7,5 баллов
Работа на семинарских занятиях	15	2 занятия по 7,5 баллов
Тестирование №1, №2	40	
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Теоретический вопрос 2	15	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Системный анализ в сервисе»
направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
(профиль - Цифровой социальный сервис)

№ изме- нения	Раздел рабочей программы (пункт)	№ страницы рабочей программы	Основания для внесения изменений	ФИО вносившего изменения	протокола заседания кафедры №... от ...	Подпись и расшифровка подписи зав. кафедрой	Подпись и расшифровка подписи инженера по качеству

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 Ольга Валерьевна

Информационное обеспечение профессиональной деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Информационные системы и технологии
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	164	164	164	164
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

ст. преподаватель, Зуева С.В.

Рецензент(ы):

к.ф.-м.н., доцент, Астахова Т.Н.

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Информационные системы и технологии

Протокол от 14.04.2023 г. № 9

Зав. кафедрой Астахова Татьяна Николаевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины привить студентам навыки и приёмы владения технологиями обработки, хранения, передачи и приёма массивов информации в различных областях деятельности в сфере сервиса Задачи дисциплины (модуля): – определение теоретического содержания понятий «Информационное обеспечение профессиональной деятельности»; – получение навыков работы с прикладными офисными программными продуктами; – формирование профессиональных качеств специалиста, необходимых для эффективной работы в современной информационной среде в соответствующей предметной области (сервисе).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Инновации в сервисе

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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
УК-1.2:	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
УК-1.3:	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	
ОПК-1.1:	Знает: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации
ОПК-1.2:	Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-1.3:	Владеет: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	
ОПК-8.1:	Знает: методы и приемы применения современных программных продуктов для решения практических задач профессиональной деятельности
ОПК-8.2:	Умеет: проводить расчеты по результатам выполненных исследований используя современные информационные технологии
ОПК-8.3:	Владеет: методами компьютерного анализа и обработки данных; навыками самостоятельного освоения инструментальных средств для решения профессиональных задач и выполнения экономических исследований

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1. научные концепции информации и специфику социально-технической информации;
2. историю развития и современные средства реализации информационных технологий;
3. принципы защиты информации в системе электронного правительства;
4. концепцию электронного правительства, цели его создания и перспективы развития.

Уметь: 1. находить, анализировать и интерпретировать информацию о развитии информационно-коммуникационных технологий в России и в мире;
2. приводить примеры современных средств реализации информационных технологий;
3. формулировать требования к элементам инфраструктуры электронного правительства;
4. обосновывать выбор модели облачных вычислений при развертывании элементов инфраструктуры регионального/муниципального сегментов электронного правительства

Владеть: 1. навыками работы с документами, составляющими нормативную правовую базу построения ЭП в России;
2. основными методами и средствами получения, хранения, переработки информации;
3. навыками работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в сети Интернет;
4. навыками составления текстовых сообщений и использования аудиовизуальных технологий как массовых технологий современного общества на основе научной методологии;
5. навыками получения доступа к открытым данным о государственных информационных системах;
6. навыками работы с реестром госуслуг.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ I. Теоретико-методологические основы информатизации общества					
1.1	Модульная единица 1. Основы теории информации и информационной технологии /Тема/	2	0			
1.2	Основы теории информации и информационной технологии /Лек/	2	1	УК-1.1 ОПК-1.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету, тест
1.3	Практическая работа №1. Представление числовых данных /Пр/	2	2	УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.2 ОПК-8.3		Вопросы к зачету, тест
1.4	Современные средства реализации информационных технологий. Этапы развития робототехники. Функции сервисных роботов. /Ср/	2	20	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3		Вопросы к зачету, тест
1.5	Модульная единица 2. Информационное общество /Тема/	2	0			
1.6	Основной принцип и целевые показатели выполнения государственной программы РФ «Информационное общество» /Ср/	2	20	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету, тест
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ II. Электронное правительство					
2.1	Модульная единица 3. Архитектура электронного правительства /Тема/	2	0			
2.2	Электронное правительство /Лек/	2	1	УК-1.1 ОПК-1.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету, тест

2.3	Этапы развития ЭП в рамках пятиуровневой модели развития. Перспективы развития ЭП. /Ср/	2	20	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3		Вопросы к зачету, тест
2.4	Модульная единица 4. Система межведомственного электронного взаимодействия /Тема/	2	0			
2.5	Практическая работа №2. Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) /Пр/	2	2	УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету, тест
2.6	Что общего между МЭДО и СМЭВ? Основные принципы МЭДО, прописанные в Постановлении Правительства РФ от 22 сентября 2009 г. /Ср/	2	20	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3		Вопросы к зачету, тест
2.7	Модульная единица 5. Защита информации в системе электронного правительства /Тема/	2	0			
2.8	Виды электронной подписи. Требования для физических и юридических лиц при получении простой электронной подписи /Ср/	2	32	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3		Вопросы к зачету, тест
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. МОДУЛЬ III. Практическое использование информационных технологий в социальной сфере					
3.1	Модульная единица 6. Аналитическая обработка данных в табличных процессорах /Тема/	2	0			
3.2	Аналитическая обработка данных в табличных процессорах /Лек/	2	1	УК-1.1 ОПК-1.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету, тест
3.3	Практическая работа №3. Аналитическая обработка данных в табличных процессорах /Пр/	2	2	УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.2 ОПК-8.3		Вопросы к зачету, тест
3.4	Создание сценариев и макросов в MS Excel. Работа в окне «Добавление сценария». Создание Макросов в MS Excel. /Ср/	2	20	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3		Вопросы к зачету, тест
3.5	Модульная единица 7. Информационные системы федеральных органов власти и ведомственные информационные системы /Тема/	2	0			
3.6	Информационные системы федеральных органов власти и ведомственные информационные системы /Лек/	2	1	УК-1.1 ОПК-1.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету, тест

3.7	Практическая работа №4. Информационные системы федеральных органов власти и ведомственные ИС /Пр/	2	2	УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.2 ОПК-8.3		Вопросы к зачету, тест
3.8	Классы (виды) государственных ИС. С какой целью разработана государственная автоматизированная ИС «Управление»? Задачи, которые решает ГАС «Управление». /Ср/	2	32	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3		Вопросы к зачету, тест
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Зачет					
4.1	зачет /Тема/	2	0			
4.2	Зачет /ЗаО/	2	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3		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	Морозова О. А., Лосева В. В., Иванова Л. И.	Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Гасумова С. Е.	Социальная информатика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Логинова Ф. С.	Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Электронное учебное пособие: учебное пособие	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009
Л2.2	Логинова Ф. С.	Информационные технологии в социальной сфере: Электронный курс	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2010

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Единое окно доступа к образовательным ресурсам
Э2	Научная электронная библиотека
Э3	Научно-технический журнал «Информационные технологии»

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice 2013Standard
6.3.1.2	Windows XP Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение

140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
221А	"Поточная аудитория для лекционных занятий"	- Мультимедийная интерактивная трибуна Aspirant - 85" (214 см) Телевизор LED Samsung UE85TU8000UXRU черный - Усилитель DSPPA DA-2250 - Акустика встраиваемая CVGaudio CRX8T - Шкаф телекоммуникационный Hyperline 19-дюймовый (19"), 18U, 908x600x600мм, металлическая передняя дверь с замком, TWB-1866-SR-RAL9004
220А	Лаборатория «Технические средства информатизации» лаборатория «Архитектура вычислительных систем», лаборатория: «Информационных ресурсов»	Силовой щит 1 шт. Стол учительский 1 шт. Стул учительский 1 шт. Стол рабочий 13 шт. Стул офисный 13 шт. Стул учебный 24 шт. Жалюзи 3 шт. Компьютер 13 шт. Проектор 1 шт. Кронштейн 1 шт. Экран 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.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

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 включающий:

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

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

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Охарактеризуйте основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности.
2. Дайте классификацию информационных технологий в сервисе.
3. Опишите информационные ресурсы как основу информационной технологии.
4. Рассмотрите системы управления базами данных.
5. Охарактеризуйте современные виды информационного обслуживания.
6. Расскажите основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности.
7. Охарактеризуйте информационные потоки в сфере сервиса.
8. Дайте понятие информационных технологий.
9. Дайте характеристики информационных процессов.
10. Опишите иерархию фундаментальных понятий информатики.
11. Опишите информационную систему, ее определение, роль и место в системе управления.
12. Рассмотрите состав информационной системы.
13. Охарактеризуйте техническое и программное обеспечение офиса.
14. Рассмотрите технологии работы электронного офиса.
15. Охарактеризуйте правовое обеспечение информационных систем.
16. Рассмотрите обеспечивающие подсистемы информационных систем.
17. Охарактеризуйте информационный сервис и информационную инфраструктуру.
18. Опишите использование информационных технологий в сфере социальной защиты населения.
19. Опишите использование информационных технологий в системах управления.
20. Охарактеризуйте сущность информационных технологий.
21. Рассмотрите информационные технологии в деятельности современного специалиста.
22. Охарактеризуйте интернет как инструмент реализации сервисной деятельности.
23. Опишите состав типичного офисного пакета приложений.
24. Рассмотрите защиту информации в компьютерных сетях предприятий сферы сервиса.
25. Опишите основные положения информационной безопасности.
26. Рассмотрите технологии антивирусной защиты.
27. Охарактеризуйте безопасность электронной почты и Интернет.
28. Дайте понятие электронно-цифровой подписи.
29. Рассмотрите использование Интернет и средств мультимедиа на практике.
30. Охарактеризуйте практику использования Интернет в сфере сервиса.

Критерии оценки

Уровни сформированности и компетенции	Балльная оценка сформированности компетенции	Балльно-рейтинговая оценка успеваемости студента	Критерии оценивания
1 уровень: Компетенция не сформирована	менее 5	менее 15	Теоретический вопрос № 1,2 (max по 10 баллов): <u>2 балла и менее:</u> не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части учебного материала; <u>5 балла:</u> студент неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; <u>8 балла:</u> студент удовлетворяет в основном требованиям продвинутого уровня, но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; <u>10 баллов:</u> студент полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию и символику.
2 уровень: Начальный уровень	5 – 6	19 – 15	
3 уровень: Базовый уровень	7 – 8	24 – 20	
4 уровень: Продвинутый уровень	9 – 10	30 – 25	

Комплект тестовых заданий по каждой компетенции

УК-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

1. Самый распространенный способ поиска информации в Интернет предполагает использование... *(поисковых систем)*
2. Информацию, не зависящую от личного мнения или суждения, можно назвать ... *(объективной)*
3. По способу восприятия информации человеком различают следующие виды информации:
 - а) текстовую, числовую, графическую, табличную и пр.;
 - б) научную, социальную, политическую, экономическую, религиозную и пр.;
 - в) быденную, производственную, техническую, управленческую;
 - г) *визуальную, звуковую, тактильную, обонятельную, вкусовую;*
 - д) математическую, биологическую, медицинскую, психологическую и пр.
4. Процесс нахождения, отбора и выдачи определенной заранее заданными признаками информации (в том числе документов, их частей и/или данных) из массивов и записей любого вида и на любых носителях называют ... *(поиском информации)*
5. Модель отражает:
 - а) все существующие признаки объекта;
 - б) некоторые из всех существующих;
 - в) *существенные признаки в соответствии с целью моделирования;*
 - г) некоторые существенные признаки объекта;
 - д) все существенные признаки.
6. Переведите число $256,4_{10}$ в шестнадцатеричную систему счисления (до двух знаков после запятой) ... *(100,66)*
7. По форме представления информацию можно разделить на следующие виды:
 - а) *текстовую, числовую, графическую, табличную и пр.*
 - б) научную, экономическую, социальную, политическую и пр.
 - в) техническую, быденную, производственную и пр.
 - г) *визуальную, тактильную, обонятельную, вкусовую и пр.*
 - д) математическую, химическую, биологическую и пр.
8. Какое устройство предназначено для обработки информации:
 - а) барометр б) термометр в) *арифмометр* г) калориметр
9. Термин «информатизация общества» обозначает:
 - а) увеличение количества избыточной информации, циркулирующей в обществе;
 - б) увеличение роли средств массовой информации;
 - в) *целенаправленное и эффективное использование информации во всех областях человеческой деятельности, достигаемого за счет массового применения современных информационных и коммуникационных технологий;*
 - г) массовое использование компьютеров;
 - д) введение изучения информатики во все учебные заведения страны.
10. Что является причиной перевода информационных ресурсов человечества на электронные носители:
 - а) необоснованная политика правительства наиболее развитых стран;
 - б) *объективная потребность в увеличении скорости обработки информации, рост стоимости бумаги вследствие экологического кризиса;*
 - в) погоня за сверхприбылями организаций, осуществляющих деятельность в сфере ИТ;
 - г) политика производителей компьютеров с целью подавления конкурентов;
 - д) необъективная политика правительства в сфере коммуникационных технологий

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

1. Экономическая информация – это:

а. совокупность сведений, отражающих социально экономические процессы и служащих для управления этими процессами и коллективами людей в производственной и непроизводственной сфере

б. отдельные факты, характеризующие объекты, процессы и явления в конкретной предметной области, а также их свойства

с. выявленные закономерности в конкретной предметной области, позволяющие решать поставленные задачи

2. Данные – это:

а. совокупность сведений, необходимых для организации хозяйственной деятельности предприятия

б. отдельные факты, характеризующие объекты, процессы, явления. Это — признаки или записанные наблюдения, которые по каким-то причинам не используются, а только хранятся

с. это выявленные закономерности в определенной предметной области

3. Учетная информация характеризует деятельность фирмы за ... период (прошлый)

4. Взаимосвязанная совокупность средств, методов и персонала, используемых для хранения, обработки и выдачи информации в интересах достижения поставленной цели – это... (Информационная система)

5. По признаку автоматизации информационные системы делятся на:

а. системы глобальные и локальные

б. системы ручные, автоматические, автоматизированные

с. системы, реализуемые на базе «больших» ЭВМ и ПЭВМ

6. На операционном уровне управления решаются задачи:

а. плановые

б. хорошо структурированные, по которым имеются необходимые входные данные, известны алгоритмы расчета

с. задачи прогнозирования

7. Подсистема информационного обеспечения – это:

а. совокупность правовых норм, регламентирующих организацию системы информации на предприятии

б. совокупность единой системы классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков, циркулирующих в организации, а также методология построения баз данных

с. совокупность форм первичных и отчетных документов

8. Подсистема программно-математического обеспечения включает:

а. таблицы алгоритмов

б. совокупность математических методов, моделей, алгоритмов и программ для реализации целей и задач информационной системы, а также нормального функционирования комплекса технических средств

с. комплекс разрабатываемых программ

9. Цифровые вычислительные машины работают с информацией, представленной в ... (цифровой форме)

10. Первая ЭВМ, реализующая принципы программного управления, была создана в ... (США)

ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

1. Автоматизация офиса:

а. Предназначена для решения хорошо структурированных задач, по которым имеются необходимые входные данные и известны алгоритмы и другие стандартные процедуры их обработки

б. Первоначально была призвана избавить работников от рутинной секретарской работы

с. Предназначена для удовлетворения информационных потребностей всех сотрудников организации, имеющих дело с принятием решений

2. При компьютеризации общества основное внимание уделяется:

а. развитию и внедрению технической базы компьютеров, обеспечивающих оперативное получение результатов переработки информации и ее накопление

б. обеспечению полного использования достоверного, исчерпывающего и своевременного знания во всех видах человеческой деятельности

3. Результатом процесса информатизации является создание... (информационного общества)

4. Информационная услуга – это:

а. совокупность данных, сформированная производителем для распространения в вещественной или невещественной форме

б. результат непроизводственной деятельности предприятия или лица, направленный на удовлетворение потребности человека или организации в использовании различных продуктов

с. совокупность связанных данных, правила организации которых основаны на общих принципах описания, хранения и манипулирования данными

д. получение и предоставление в распоряжение пользователя информационных продуктов

5. Информационно-поисковые системы позволяют осуществлять ... (осуществлять поиск и сортировку данных)

6. Информационная культура человека на современном этапе в основном определяется

а. его знаниями основных понятий информатики

б. его знаниями основных видов программного обеспечения и пользовательских характеристик компьютера

с. совокупностью его умений программировать на языках высокого уровня

д. уровнем понимания закономерностей информационных процессов в природе и обществе, качеством знаний основ компьютерной грамотности, совокупностью технических навыков взаимодействия с компьютером, способностью эффективно и своевременно использовать средства информационных и коммуникационных технологий при решении задач практической деятельности

е. совокупностью его навыков использования прикладного программного обеспечения для создания необходимых документов

7. Деловая графика представляет собой:

а. график совещания

б. совокупность графиков функций

с. графические иллюстрации

д. совокупность программных средств, позволяющих представить в графическом виде закономерности изменения числовых данных

8. В чем отличие информационно-поисковой системы (ИПС) от системы управления базами данных (СУБД)?

- а. в запрете на редактирование данных
- б. в отсутствии инструментов сортировки и поиска
- с. в количестве доступной информации

9. WORD – это... (текстовый процессор)а

10. ACCESS реализует – ... структуру данных (иерархическую)

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 обучающихся проводится в форме экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам и выполнение заданий, предложенных в экзаменационных билетах.

Балльная структура оценки

Контролируемые мероприятия	Min	Max	Примечания
Текущий контроль		70	
Работа на практических занятиях	30	60	0-15 баллов за работу на 1 практическом занятии
Дистанционное тестирование	5	10	
Промежуточная аттестация – зачет/экзамен		30	Зачет – собеседование по вопросам, Экзамен – 2 теоретических вопроса и 1 практический
ВСЕГО ЗА КУРС:		100	

При подведении итоговой рейтинговой оценки учитывается: посещение занятий и степень отработки пропущенных занятий. Необходимый минимум для допуска к экзамену – 35 б.

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

Оценка	Неудовлетворит.	Удовлетворит.	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	<51	51-70	71-85	86-100

Приложение 3

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «*Информационное обеспечение профессиональной деятельности*»

Приложение 3

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Информационное обеспечение профессиональной деятельности»

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

Технологии делового общения
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	2	2			2	2
Практические	2	2			2	2
Итого ауд.	4	4			4	4
Контактная работа	4	4			4	4
Сам. работа	32	32	68	68	100	100
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	36	36	72	72	108	108

Программу составил(и):

Ст. преподаватель, Касимова Ж.В.

Рецензент(ы):

к.п.н., доцент, Шумилова О.Н.

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 25.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: освоение обучающимися теоретических и практических знаний в области делового общения, приобретения коммуникативных навыков взаимодействия и реализации себя в трудовом коллективе на предприятиях и организациях сервиса. Задачи дисциплины (модуля): - сформировать у студентов общие представления о процессе делового общения; - выработать навыки осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке; - обеспечить воспитание личностных качеств и формирование первоначальных умений и навыков делового общения, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.

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	Управление человеческими ресурсами
2.2.2	Производственная (сервисная)
2.2.3	Производственная практика
2.2.4	Сервисная
2.2.5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.6	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.7	Преддипломная
2.2.8	Проектно-технологическая

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1:	Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы
УК-3.2:	Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности
УК-3.3:	Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1:	Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии
УК-4.2:	Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке
УК-4.3:	Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	
ПК-7.1:	Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки
ПК-7.2:	Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем
ПК-7.3:	Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса	
ПК-9.1:	Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики

ПК-9.2: Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса

ПК-9.3: Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1) принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы;
2) основные современные коммуникативные средства, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии;
3) методы решения стандартных коммуникативных задач;
4) особенности служебной этики и этикет деловых отношений.
Уметь: 1) выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности;
2) строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;
3) обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) в процессе решения стандартных коммуникативных задач;
4) применять полученные знания о нормах профессиональной этики и служебного этикета в профессиональной деятельности
Владеть: 1) практическими навыками социального взаимодействия;
2) системой норм русского литературного языка; навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки;
3) практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
4) навыками поведения в коллективе и общении с потребителями услуг в соответствии с нормами профессиональной этики и служебного этикета

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ I. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ИМ					
1.1	Модульная единица 1. Основы делового общения. /Тема/	1	0			
1.2	Основы делового общения. Влияние типов личности и темперамента на отношения в трудовом коллективе. Коммуникационные барьеры в деловом общении. Коммуникационные барьеры различных социальных групп и способы их преодоления. Причины возникновения коммуникативных барьеров. Психологические типы личностей. Влияние типов личности на отношения деловых партнеров. Темперамент и его влияние на отношения в трудовом коллективе /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	вопросы для промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Модульная единица 2. Общение как коммуникация. /Тема/	1	0			
1.4	Вербальное и невербальное общение /Лек/	1	1	УК-3.1 УК-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

1.5	Вербальное общение: принципы речевого воздействия, Коммуникативные эффекты. Средства выразительности деловой речи. Культура речи, особенности делового разговора. Невербальное общение и его роль в профессиональной деятельности. Невербальное общение: мимики, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения. Невербальные средства в деловой разговорной практике. /Ср/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.1 УК-4.2 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 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 2. МОДУЛЬ II. ПРАВИЛА И ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ					
2.1	Модульная единица 3. Активные формы делового общения /Тема/	1	0			
2.2	Активные формы делового общения. Деловой разговор. Правила подготовки и проведения служебных совещаний, переговоров. Приемы повышения эффективности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Правила ведения делового разговора по телефону /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование, решение ситуационных задач
2.3	Модульная единица 4. Культура деловой переписки /Тема/	1	0			
2.4	Культура деловой переписки. Деловые письма: правила составления и требования к оформлению. Ошибки в деловых письмах. Методы их исправления. /Пр/	1	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Основные виды деловых писем. Стандарты деловой переписки. Культура деловой переписки. Деловые письма: правила составления и требования к оформлению. Ошибки в деловых письмах. Методы их исправления. Резолюции и визы. /Ср/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.6	Модульная единица 5. Использование современных информационных технологий в деловой коммуникации. /Тема/	2	0			

2.7	Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Этические аспекты использования Интернета в деловых отношениях. Использование электронной почты в деловых отношениях. Этикет электронной переписки. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями. Деловые письма: правила составления и требования к оформлению. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции /Ср/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1Л2.2 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 III. ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ					
3.1	Модульная единица 6. Особенности служебной этики /Тема/	1	0			
3.2	Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Правила служебных взаимоотношений. Нравственные эталоны и образцы поведения в организации /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-9.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.3	Модульная единица 7. Этика деятельности руководителя /Тема/	1	0			
3.4	Этические нормы взаимоотношений руководителей с подчиненными /Лек/	1	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.1 УК-4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование, решение ситуационных задач
3.5	Стили и методы управления. Требования, предъявляемые к руководителю. Этикет руководителя. Этические нормы взаимоотношений руководителей с подчиненными. /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование, решение ситуационных задач
3.6	Модульная единица 8. Стрессы и конфликты в деловом общении /Тема/	1	0			
3.7	Правила поведения в условиях конфликта. Способы урегулирования конфликтных ситуаций. /Пр/	1	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 ПК-7.1 ПК-9.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

3.8	Морально- психологический климат в трудовом коллективе. Стрессы и стрессовые состояния. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. Правила поведения в условиях конфликта. Способы урегулирования конфликтных ситуаций. /Ср/	1	8	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.9	Модульная единица 9. Правила делового этикета /Тема/	1	0			
3.10	Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Назначение, виды и функции визитной карточки в деловой жизни, требования к их оформлению. Особенности вручения и использования визитных карточек Имидж и внешний облик делового человека. Корпоративный стиль. /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.3 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.11	Промежуточная аттестация /Тема/	2	0			
3.12	Основы делового общения. Вербальное и невербальное общение. Активные формы делового общения. Культура деловой переписки. Использование современных информационных технологий в деловой коммуникации. Особенности служебной этики. Этика деятельности руководителя. Стрессы и конфликты в деловом общении. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. /Ср/	2	64	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.13	Зачет /Зачёт/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	вопросы и задания для промежуточной аттестации

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств размещен 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	Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г.	Деловое общение: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Бороздина Г. В., Кормнова Н. А.	Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Алексина Т. А.	Деловая этика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Кафтан В. В., Чернышова Л. И.	Деловая этика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Научная электронная библиотека «Киберленинка». – Режим доступа: http://cyberleninka.ru .
Э2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – Режим доступа: https://www.elibrary.ru

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
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвигное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
110	№110 Медиатека	Моноблоки HP— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвигное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

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 Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий;
3. Решение ситуационных задач

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

1. Раскройте понятие «деловое общение». Какие виды делового общения вы знаете
2. Перечислите функции делового общения
3. Перечислите стили общения. Раскройте их содержание
4. Расскажите об уровнях общения. Какие средства общения вы знаете
5. Что является причинами плохой коммуникации?
6. Расскажите о коммуникативных барьерах в деловом общении и причинах их возникновения
7. Перечислите основные психологические типы личностей. Раскройте влияние типов личности на отношения деловых партнеров.
8. Расскажите, как темперамент человека влияет на его поведение в трудовом коллективе
9. Какие типы личности вы знаете? Как тип личности влияет на дружеские и профессиональные отношения
10. В чем суть перцептивной стороны общения?
11. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
12. Какие невербальные и вербальные сигналы, способствующие установлению контакта вы знаете
13. Раскройте цель использования невербальных средств общения.
14. Охарактеризуйте факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.

15. Объясните, что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность.
16. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
17. Какие средства выразительности деловой речи вы знаете?
18. Расскажите об особенностях речевого поведения
19. Охарактеризуйте деловую беседу как основную формы делового общения
20. Что вы знаете о культуре речи в деловой среде?
21. Расскажите каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации.
22. Раскройте содержание понятия «речевой этикет».
23. Раскройте техники и методы аргументации
24. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
25. Перечислите стадии переговорного процесса? В чем суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости?
26. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
27. Какие определения темпераменту можно дать?
28. Какие теории и концепции темперамента Вы знаете?
29. К какому конституционному типу Вы себя относите? Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
30. Каковы этические принципы деловых коммуникаций?
31. В чем суть защиты от манипуляций в деловых коммуникациях?
32. Раскройте назначение, функции визитной карточки.
33. Объяснить, какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?
34. Назовите этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях.
35. Раскройте понятие позиционного спора. Какова его роль в переговорах.
36. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия. Назовите причины конфликтов в деловом общении?
37. Какие способы разрешения конфликтных ситуаций вы знаете?
38. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
39. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
40. Раскройте сущность различных видов стресса
41. Что такое визуальный контакт и пространство общения?
42. Опишите современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
43. Раскройте суть использования электронной почты в деловых отношениях. Что вы понимаете под этикетом электронной переписки.
44. Расскажите о способах проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции.
45. Опишите основные причины, затрудняющие передачу информации
46. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
47. Расскажите общие правила оформления документов?
48. Расскажите о видах общения по характеру и содержанию.
49. В чем заключается специфика нравственной регуляции общественных отношений?
50. Какие официальные мероприятия проводятся в профессиональной деятельности работника сервиса?
51. Поясните, на чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике.
52. Расскажите, на какие зоны можно разделить размеры личной пространственной территории.

53. Дайте определение понятию «профессиональная мораль как средство укрепления внутрикорпоративных связей, стимул к дальнейшему развитию профессиональной деятельности».

54. Дайте определение понятию «профессиональной этики» и «профессиональной морали».

55. Охарактеризуйте три группы представлений, образующих профессионально-нравственное сознание: категории, принципы, нормы.

56. В чем заключается смысл категорий «профессиональный долг», «профессиональная ответственность», «профессиональная совесть», «профессиональное достоинство», «профессиональная честь»?

57. Какие проблемы адаптации и приспособления индивидуальных свойств личности присущи к тем или иным профессионально-нравственным условиям?

58. Охарактеризуйте возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.

59. Раскройте основные формулы окончания делового совещания.

60. Расскажите, чем отличается краткий протокол от полного.

61. Расскажите какие этикетные правила включает в себя служебный разговор по телефону.

62. Охарактеризуйте моральные качества работника сферы сервиса: терпимость, уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям и привычкам других людей, потребителей.

63. Какие проблемы профессиональной этики присущи России?

64. Назовите факторы межкультурного общения (система ценностей, стили принятия решений, язык, отношение ко времени, статусно-ролевые характеристики деловых людей и т.д.).

65. Какие проблемы профессиональной этики присущи России?

66. Охарактеризуйте внешний вид делового мужчины и деловой женщины. Перечислите основные элементы делового имиджа и дайте им описание.

67. Какие официальные мероприятия проводятся в профессиональной деятельности работника сервиса?

68. Охарактеризуйте процесс организации переговоров и подготовки презентаций.

69. Дайте определение понятию «деловой протокол» и опишите ход ведения деловой беседы.

70. Какие этикетные нормы и предписания предъявляют к работнику сферы сервиса?

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	менее 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 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 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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, медленно реагирующий на раздражители, неразговорчив, со слабо проявляющимися эмоциями

1. *флегматик*
2. холерик
3. сангвиник
4. меланхолик

2. К принципам речевого воздействия относятся:

1. коммуникативность
2. манипуляция
3. *доступность*
4. зеркальность
5. *сенсорность*
6. *экспрессивность*

3. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

1. *«Алло, это кто?»*
2. *«Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»*
3. *«Иванова нет на месте, не знаю, где он!»*
4. *«Лады, договорились. Пока»*
5. *«Куда я попала?»*
6. *«Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может ему что-нибудь передать?»*

4. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

1. *когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения*

2. когда нужно повысить авторитет руководителя
3. для объявления вознаграждений и критических замечаний
4. при необходимости проинструктировать группу людей по процедурам предстоящей работы

5. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...

1. выражу опоздавшему свое недовольство
2. выразительно посмотрю в момент его появления на часы
3. через шутку выражу свое недоумение
4. *сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу*

6. Деловые переговоры пройдут быстрее, эффективнее и плодотворнее если

1. руководитель привел большую команду поддержки
2. *руководитель привел небольшую команду поддержки*
3. руководитель пришел один
4. руководитель не пришел с командой

7. Установите соответствие:

1. Личная зона общения	А зона общения, предназначенная для общения с самыми близкими людьми, для которой характерны доверительность, тактильный контакт и негромкий голос
2. Интимная зона общения	Б зона общения, предназначенная для обыденного (светского) общения с хорошо знакомыми людьми
3. Социальная зона общения	В зона общения, предназначенная для проведения формальных встреч в служебных помещениях, для ведения деловых переговоров, для общения с малознакомыми людьми

(1-Б, 2-А, 3-В)

8. Коммуникативный эффект визуального имиджа прежде всего рассчитан на ...

(внешний вид)

9. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата, называется ...

(деловой беседой)

10. Отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.) – это ...

(конфликт)

11. Устойчивая совокупность индивидуальных психофизиологических особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности - ...

(темперамент)

2.2. 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. Что не является средством выразительности деловой речи

1. Призыв к бездействиям
2. Выделение главных мыслей
3. Постановка риторических вопросов
4. Призыв к действиям
5. Применение повторов

2. Какие из предложенных ниже высказываний являются примерами неэффективной обратной связи:

1. «Мне кажется, что ты слишком давишь на нее»
2. «Думаю, что это не совсем так»
3. «Ты ведешь себя как тряпка»
4. «Какую глупость ты несешь!»
5. «Ты раздражаешь меня, ты так невнимателен!»
6. «Мне нравится работать вместе с тобой. Сегодня ты невнимателен, соберись»

3. Заключительный этап деловой беседы позволяет:

1. составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.
2. накопить полезный опыт на будущее
3. наметить дальнейшую тактику общения с собеседником

4. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

1. должностные обязанности
2. кодекс чести
3. *корпоративная культура*
4. правила внутреннего распорядка

5. Допустимо ли правилами телефонного этикета предложить обратившемуся перезвонить через 15 минут, так как спрашиваемый им абонент отсутствует на рабочем месте...

1. нет
2. *да*

6. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

1. обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность
2. делает замечания, комментирует сказанное, перебивает
3. *внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца*
4. проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям

7. Важным элементом деловой беседы является умение...

(*слушать*)

8. Речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности – это...

(*чистота речи*)

9. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

(*тактичность*)

10. Средство передачи информации: письменной, устной, формальной, неформальной, пригодной для электронных средств связи и т.п. - это ...

(*канал связи*)

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

1. Выберите правильную схему написания делового письма:

1. интерес – внимание – действие – просьба
2. просьба – интерес – внимание – действие
3. *внимание – интерес – просьба – действие*
4. внимание – действие – просьба – интерес

2. Какие предметы не рекомендуется преподносить в качестве подарка руководителю от сотрудников:

1. *портмоне*
2. настольный письменный прибор
3. *галстук*
4. шкатулка
5. пепельница

3. Этика делового общения по вертикали («сверху – вниз») учитывает правила эффективного общения в отношении:

1. подчиненного к руководителю
2. между руководителями
3. между коллегами

4. *руководителя к подчиненному*
4. Этика делового общения «по горизонтали» учитывает правила эффективного общения:
1. *между руководителями и коллегами одного ранга*
 2. *руководителя по отношению к подчиненному*
 3. *подчиненного по отношению к руководителю*
5. Переговоры с ориентацией на модель «выигрыш – проигрыш» ведут на основе:
1. *учета интересов обеих сторон переговоров*
 2. *позиционного торга*
 3. *сотрудничества*
6. Обеспечение непрерывного двухстороннего обмена информацией независимо от расстояния – это преимущество...
- (телефонного разговора)*
7. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются -...
- (культура поведения)*
8. Функция общения, состоящая в возбуждении в партнере нужных эмоциональных переживаний, называется ...
- (эмотивной)*
9. Выразительные движения лица, отображающие чувства, отношения человек – это ...
- (мимика)*
10. Установите соответствие

1. Деловое общение	А это совместная деятельность (общее дело), а партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.
2. Цель делового общения	Б это межличностное общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: управленческой, производственной, финансовой, коммерческой и т.д.
3. Предмет делового общения	В это организация плодотворного сотрудничества, создание оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками.

(1-Б, 2-В, 3-А)

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

1. Своевременный выход из ситуации контакта называется
1. *взаимодействием*
 2. *разрывом*
 3. *ведением*
 4. *коммуникативным присоединением*
2. Верны ли следующие утверждения?
- А) Профессиональная этика изучает отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности к обществу
- В) Профессиональная этика изучает взаимоотношения внутри профессиональных коллективов и те специфические для данной профессии нравственные нормы, которые выражают эти отношения
1. *А - да, В - да*

2. А - нет, В - да
3. А - да, В - нет
4. А - нет, В - нет

3. Верны ли определения?

А) Деловая беседа - устный контакт между людьми, связанными отношениями дела

В) Деловая беседа - процесс передачи информации, основная цель которого убедить слушателей в правильности тех или иных положений Подберите правильный ответ

1. А - нет, В - да
2. А - да, В - да
3. А - да, В - нет
4. А - нет, В - нет

4. Деловое общение в большинстве случаев отличается от других видов общения наличием следующих моментов

1. отсутствием повода для инициации общения
2. необходимостью повода для инициации общения
3. преобладанием ролевых требований и ожиданий над личностными
4. преобладанием личностных требований и ожиданий над ролевыми

5. Основными функциями социальной компетентности являются социальные

1. защищенность
2. адаптация
3. позиция
4. ориентация

6. Соотнесите понятия с их содержанием

4. Профессиональная этика	А целенаправленная, с заранее планируемым эффектом и результатом коммуникация, направленная на решение профессионально обусловленных задач
5. Деловая беседа	Б философская наука, объектом изучения которой является мораль, ее развитие, нормы и роль в обществе Подберите правильный ответ
6. Этика	В система моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации

(1-В, 2-А, 3-Б)

7. Укажите соответствие

демократический стиль руководства	А стиль при котором руководитель осуществляет единоличное управление трудовым коллективом, не позволяя им высказывать свои взгляды и критические замечания, предъявляет требования и осуществляет жесткий контроль за их исполнением
автократический стиль руководства	Б стиль при котором руководитель допускает возможность для работников участвовать в обсуждении вопросов учебной или коллективной жизни, но решение в конечном счете принимает сам в соответствии со своими установками
авторитарный стиль руководства	В стиль, который предполагает внимание и учет руководителем мнений сотрудников, ведение диалогического общения на равных

(1-В, 2-А, 3-Б)

8. Вид взаимодействия, при котором деловые партнеры субъективно переживают взаимосвязи, существующие между ними, и строят свои коммуникативные стратегии с

учетом системы установок, ожиданий и личностных свойств, называется _____
общением

(межличностным)

9. _____ - целенаправленно формируемый образ (какого-либо лица, явления, предмета, фирмы), призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы и т.п.

(имидж)

10. Функция общения, состоящая в обмене сообщениями или приеме - передаче каких-либо сведений, называется....

(информационной)

11. Самооценка, для которой характерно сомнение в успехе любого начинания, называется
(заниженной)

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	менее 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. Решение ситуационных задач

Ситуационная задача 1. По роду деятельности Вам часто приходится беседовать по телефону. На это уходит очень много служебного времени.

Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник недостаточно опытен в том, чтобы различить важную и второстепенную информацию.

Вопросы: 1. Как Вы поступите?

2. Какую информацию считать важной, а какую второстепенной?

Ситуационная задача 2. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе.

Вопросы: 1. В чем может заключаться причина непонимания?

2. Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок?

Ситуационная задача 3. Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной фирмы, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках.

Вопросы: 1. Как Вы построите беседу с ней в следующий раз?

2. Что Вы предпримете, чтобы связаться с Вашим партнером?

Ситуационная задача 4. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т. д.

Вопрос: Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуационная задача 5. Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы.

Вопросы: 1. Чем может быть вызвано такое отношение партнера?

2. Как Вы поведете себя в целях решения проблемы?

Ситуационная задача 6. Вы установили контакт с одной из китайских фирм, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Китай, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, китайцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях.

Вопросы: 1. Чем может быть вызвано такое отношение партнеров?

2. Как Вы поведете себя?

Ситуационная задача 7. Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором Вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 10 часов 30 минут Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 20 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас.

Вопрос: Как Вы построите беседу при встрече с ним?

Ситуационная задача 8. Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

Вопросы: 1. Что означает данная поза?

2. Какова может быть причина такого поведения партнера?

3. Какие действия Вы предпримете?

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирована	менее 5 баллов	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении, грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы
Начальный	5-6,9 баллов	наличие твердых знаний пройденного материала, но в логическом рассуждении имеются ошибки которые уверенно исправляются после дополнительных или наводящих вопросов. Демонстрация правильных действий по применению знаний на практике
Базовый	7,0-8,9 баллов	Наличие достаточно твердых и полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое понимание излагаемого решения. Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на ответ, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей ответа.

Продвинутый	9-10 баллов	Наличие глубоких и исчерпывающих знаний. Полное верное решение. Грамотное и логически стройное изложение материала при ответе. В логическом рассуждении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ.

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 в билетах. 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 семинарских занятиях (выполнение тестовых заданий, подготовка презентации)	8	до 4 баллов за работу на 1 семинарском занятии
Посещение занятий лекционного типа	2	2*1=2 баллов
Тестирование (5 тестов)	50	Мах 10 баллов за 1 тест
Решение ситуационных задач	10	Мах 10 баллов
Промежуточная аттестация - зачет <i>Теоретический вопрос 1 -15 баллов</i> <i>Практический вопрос 1-15 баллов</i>	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	
В течение семестра студентам дается возможность получить дополнительные баллы		
за участие	5	
- в мероприятиях кафедры	5	
- в конференции	5	
- в олимпиадах		

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

Оценка за ЗАЧЕТ	не зачтено	зачтено		
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Технологии делового общения»

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

Безопасность жизнедеятельности
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Охрана труда и безопасность жизнедеятельности**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	2	2			2	2
Практические	4	4			4	4
Итого ауд.	6	6			6	6
Контактная работа	6	6			6	6
Сам. работа	66	66	68	68	134	134
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	72	72	72	72	144	144

Программу составил(и):

ст. преподаватель, Тараканов Д.А.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Шуварин М.В.

Рабочая программа дисциплины

Безопасность жизнедеятельности

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Охрана труда и безопасность жизнедеятельности

Протокол от 25.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Борисова Елена Егоровна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель – получение студентами научно-практических знаний в области безопасности жизнедеятельности. Задачи дисциплины (модуля): Задачи: анализ причин и статистики несчастных случаев, профессиональных заболеваний, пожаров и взрывов на производстве, чрезвычайных ситуаций, основных путей их предупреждения и уменьшения последствий от них; изучение обязанностей, прав и ответственности по этим вопросам государства, работодателей и работников; изучение требований производственной санитарии, техники безопасности, пожарной безопасности, безопасности в чрезвычайных ситуациях, установленных нормативными актами, предъявляемыми к рабочим местам, помещениям, машинам, оборудованию, инструментам, исходным материалам, готовой продукции, к технологическим процессам, территориям, окружающей среде; овладение основными приемами оказания доврачебной помощи пострадавшим и самопомощи при несчастных случаях.

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	Социальные технологии работы с молодежью

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: Знает: классификацию и источники чрезвычайных ситуаций; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; способы защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации; организацию безопасности и охраны труда						
УК-8.2: Умеет: поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; пользоваться методами организации охраны труда						
УК-8.3: Владеет: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в том числе в условиях чрезвычайных ситуаций						
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: Знает: требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности						
ОПК-7.2: Умеет: соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности						
ОПК-7.3: Владеет: информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1 Цель, задачи и содержание дисциплины «Безопасность жизнедеятельности», научные основы и перспективы развития безопасности жизнедеятельности; 2 Основы безопасности жизнедеятельности в области профессиональной деятельности; 3 Причины возникновения и характер развития ЧС; Уметь: 1 Оценивать воздействие негативных факторов на человека; 2 Прогнозировать ЧС, организовать правила поведения населения при ЧС; 3 Использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; Владеть: 1 Владеть методами сохранения окружающей среды и безопасности человека; 2 Владеть методами организации первой помощи пострадавшим в условиях ЧС.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. «Человек и среда обитания»					
1.1	Модуль 1. «Человек и среда обитания» /Тема/	1	0			

1.2	Человек и среда обитания /Лек/	1	2	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.3	Человек и среда обитания /Ср/	1	13	УК-8.1 УК-8.2	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.4	Модульная единица 2. Негативные факторы среды обитания /Тема/	1	0			
1.5	Воздействие негативных факторов на человека /Пр/	1	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.6	Негативные факторы среды обитания /Ср/	1	13	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.7	Модульная единица 3. Опасность ионизирующих излучений /Тема/	1	0			
1.8	Опасность ионизирующих излучений /Ср/	1	13	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.9	Модульная единица 4. Производственное освещение /Тема/	1	0			
1.10	Производственное освещение /Ср/	1	13	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.11	Модульная единица 5. Защита от электромагнитных полей /Тема/	1	0			
1.12	Защита от электромагнитных полей /Ср/	1	14	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.13	Модульная единица 6. Физиология труда, термины и определения /Тема/	2	0			
1.14	Физиология труда, термины и определения /Ср/	2	17	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.15	Модульная единица 7. Работоспособность и её динамика /Тема/	2	0			
1.16	Работоспособность и её динамика /Ср/	2	17	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Чрезвычайные ситуации и методы защиты в условиях их реализации					
2.1	Модульная единица 8. Чрезвычайные ситуации, классификация /Тема/	2	0			
2.2	Чрезвычайные ситуации, классификация /Ср/	2	17	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК- 7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации

2.3	Модульная единица 9. Организация и проведение аварийно-спасательных работ и оказание первой помощи в зоне ЧС /Тема/	2	0			
2.4	Организация и проведение аварийно-спасательных работ и оказание первой помощи в зоне ЧС /Ср/	2	17	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Зачет с оценкой					
3.1	Зачет с оценкой /Тема/	2	0			
3.2	/ЗаО/	2	4	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	тестовые задания, 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	Резчиков Е. А., Рязанцева А. В.	Безопасность жизнедеятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Соломин В. П., Абрамова С. В., Буйнов Л. Г., Громов Ю. В., Киселева Э. М., Макарова Л. П., Маликова Т. В., Малков С. П., Молодцова Е. Ю., Попова Р. И., Ребко Э. М., Станкевич П. В.	Безопасность жизнедеятельности для педагогических и гуманитарных направлений: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		

136	"Кабинет ""Безопасность жизнедеятельности и охрана труда""	Т 1 ""Максим II тренажер сердечно-легочный и мозговой реанимации пружинно механический с индикацией правильности выполнения действий-торс- Аспиратор ПУ-1Б с комплектующими – 1 шт. - Газоанализатор ""Ганк-4"" с принадлежностями – 1 шт. - Дозиметр-радиометр МКС-05 ""Терра"" – 1 шт. - Зонд к метеоскопу для определения индекса ТНС– 1 шт. - Комплект приборов для измерения тяжести и напряженности трудового процесса – 1 шт. - Комплект приборов Комби-01 (Ве-метр-АТ-002, измеритель напряженности, счетчик аэроионов) – 1 шт. - Комплект приборов Комби-02М (шумомер-виброметр, ""Метеоскоп"", люксметр-яркометр – 1 шт.) - Люксметр Testo 540 – 1 шт. - Комплект информационных плакатов по охране труда и основам техники безопасности Комплект мебели на 24 рабочих места - Каска СОМЗ-55 Фаворит (Желтый) - Костюм ""Фаворит 2"" курт.+п/к - Куртка утепленная ""Бригадир К"" - Полукомбинезон утепл. - Огнетушитель углекислотный ОУ-1 - Огнетушитель порошковый ОП-2 АВСЕ (Ярпожинвест) ЗПУ Алюминий - Огнетушитель воздушно-пенный ОВП-4 не заряженный - Плакаты ""Основы ГО и защиты от ЧС"" (10 пл. 30 x41 см)
110	№110 Медиатека	Моноблоки НР— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука

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.

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 зачета с оценкой. 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	10	10*2=20 баллов
Активная работа на практическом занятии	30	до 10 б за защиту докладов
Итоговое тестирование	20	
Промежуточная аттестация – зачет <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Практический вопрос 1-10 баллов</i>	30	
Всего за курс	100	

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

Оценка	2	3	4	5
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

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 обеспечить безопасность обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

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 аттестации¹

1. Сформулируйте определение чрезвычайной ситуации. Назовите классификацию ЧС.
2. Расскажите о ЧС при землетрясениях и наводнениях.
3. Расскажите о ЧС при военных конфликтах.
4. Перечислите причины возникновения и характер развития ЧС.
5. Перечислите действия населения при ЧС.
6. Дайте определение прогнозирования ЧС.
7. Назовите последствия ЧС и способы защиты населения при ЧС.
8. Назовите мероприятия по повышению устойчивости функционирования объекта экономики.
9. Назовите способы ликвидации последствий ЧС.
10. Сформируйте назначение и структуру МЧС России.
11. В чем заключается инженерная защита населения от ЧС.
12. Перечислите порядок проведения эвакуации и размещение людей при стихийных бедствиях.
13. Сформулируйте эвакуацию работающих из производственного помещения, их размещение.
14. Опишите применение средств индивидуальной защиты органов дыхания.
15. Расскажите о применении средств индивидуальной защиты кожи и средств медицинской защиты в ЧС.
16. Перечислите основные источники ЧС военного характера.
17. Опишите ЧС природного характера на территории России.
18. Расскажите о ЧС техногенного характера.
19. Сформулируйте организацию и проведение аварийно-спасательных и других неотложных работ в зоне ЧС.
20. Перечислите современные средства поражения.

21. Расскажите о ЧС при пожарах и взрывах на промышленных объектах.
22. Дайте определение: гражданская оборона, ее структура и задачи по защите населения.
23. Что такое опасные и вредные факторы среды.
24. Опишите оздоровление воздушной среды.
25. Расскажите о нормировании микроклимата.
26. Назовите классификацию основных форм деятельности человека. Физический и умственный труд. Тяжесть и напряженность труда.
27. Сформулируйте определение освещения. Требование к системам освещения. Естественное и искусственное освещение.
28. Назовите вопросы безопасности жизнедеятельности в законах и подзаконных актах.
29. Назовите средства защиты атмосферы и гидросферы от выбросов промышленных предприятий, сельскохозяйственных и энергетических установок.
30. Объясните основополагающие понятия (опасность, безопасность, риск, ноксосфера, гомосфера). Аксиоматика, методы, цели и средства БЖД.
31. Что такое анализаторы? Общие характеристики анализаторов (пороги чувствительности: верхний, нижний, дифференциальный). Закон Вебера – Фехнера
32. Перечислите принципы БЖД
33. Сформулируйте определение физиология труда.
34. Расскажите о работоспособности и её динамике.
35. Опишите слуховой и зрительный анализаторы (строение, пороги чувствительности)
36. Дайте определение органолептической чувствительности. Особенности строения органов органолептической чувствительности. Пороги чувствительности
37. Приведите определение понятия кожная чувствительность (тактильная, температурная, болевая). Пороги кожной чувствительности
38. Сформулируйте опасные и вредные факторы производственной среды (опасные факторы, вредные факторы, группы опасных и вредных факторов). Травматизм. Учет и расследование несчастных случаев. Ответственность по производственному травматизму
39. Что такое микроклимат? Параметры микроклимата и их нормирование. Нормативные содержания вредных веществ микроклимата. ПДК и эффект суммации
40. Дайте определение системы вентиляции, ее классификация и работоспособность. Достоинства и недостатки естественной и механической вентиляций. Системы очистки воздуха (кондиционирование)
41. Сформулируйте определение электробезопасности. Воздействие электрического тока на организм человека. Причины электротравматизма. Факторы, влияющие на исход поражения электрическим током.
42. Опишите характер воздействия постоянного и переменного токов на организм человека. Классификация помещений по опасности поражения электрическим током. Методы и средства защиты. Принципы их действия
43. Расскажите о производственном освещении (характеристика зрения, светотехнические величины, естественное освещение – системы естественного освещения, искусственное освещение- системы искусственного освещения)
44. Приведите определение понятия производственный шум. Вредное воздействие шума. Физические характеристики шума. Звуковое восприятие человеком. Нормирование шума. Мероприятия по борьбе с шумом.

45. Сформулируйте определения: инфразвука (понятие, опасность, источники, нормирование, защитные мероприятия) и ультразвука (понятие, опасность, источники, нормирование, защитные мероприятия)
46. Дайте определение вибрации (понятие, основные характеристики, нормирование, вредное воздействие, методы снижения)
47. Приведите определение понятия электромагнитные поля и излучения (характеристики, нормирование, методы защиты от них).
48. Сформулируйте определение ионизирующие излучения. Назовите характеристики, биологическое действие, нормирование, методы защиты, физика радиоактивности.
49. Дайте определение пожарной безопасности. Процесс горения. Температура вспышки, воспламенения, самовоспламенение. Классификация помещений и зданий по степени взрыво- пожароопасности
50. Расскажите о лазерном излучении (понятие, вредное воздействие, защита, нормирование)
51. Сформулируйте воздействие негативных факторов на человека и их нормирование (Аварийные химически опасные вещества (АХОВ)).
52. Расскажите об опасности технических систем и защите от них (Средства защиты гидросферы).
53. Расскажите об опасности технических систем и защита от них (Безотходные и малоотходные технологии) .
54. Расскажите об опасности технических систем и защита от них (Средства защиты атмосферы).
55. Расскажите об организации охраны труда. (Законодательство в сфере охраны труда)
56. Расскажите об организация охраны труда (Прогнозирование травматизма).
57. Расскажите о пожарной безопасности.
58. Сформулируйте понятие безопасности труда при использовании персональных компьютеров.
59. Назовите правовые, нормативно-технические и организационные основы обеспечения безопасности жизнедеятельности.
60. Опишите экономические последствия и материальные затраты на обеспечение безопасности жизнедеятельности.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
Не сформирован	<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 (ОПК-7 Способен обеспечить безопасность обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности)

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса.

режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22358>

1. Вставьте пропущенное слово.

_____ – частота реализации опасности или это отношение числа тех или иных неблагоприятных последствий к их возможному числу за определенный период . (Риск)

2.К каким природным явлениям относятся ураганы, бури, смерчи?

Выберите один ответ:

- a. геофизическим;
- b. геологическим;
- c. метеорологическим

3. Выделите из ниже перечисленных группы ЧС природного характера:

Выберите несколько ответов.

- 1. Аварийные
- 2. Метеорологические
- 3. Геофизические
- 4. Взрывы
- 5. Транспортные
- 6. Гидрогеологические

4. Вставьте пропущенное слово.

_____ - это комплекс мероприятий по наблюдению и контролю за состоянием окружающей среды и потенциально опасных объектов, прогнозированию и профилактике возникновения чрезвычайных ситуаций (ЧС)?(*предупреждение ЧС*)

5.Какие задачи выполняет РСЧС в режиме повседневной деятельности?

Выберите один ответ:

- a. наблюдение и контроль за состоянием природной среды и потенциальных опасных объектов.
- b. оперативное управление ходом аварийно-спасательных и других неотложных работ;
- c. подготовку к конкретным ЧС и смягчению их последствий;

6. Вставьте пропущенное слово.

Ликвидация локальной ЧС осуществляется силами и средствами _____.
(*организации*)

7. Выделите из ниже перечисленных вредные производственные факторы:

Выберите несколько ответов.

- 1. Шум
- 2. Вибрация
- 3. Электричество
- 4. Запылённость воздуха
- 5. Загазованность воздуха

6. Транспорт
7. Электромагнитное излучение
8. Открытый огонь

8. Вставьте пропущенное слово.

Чрезвычайная ситуация – это совокупность исключительных _____, сложившихся в определенной зоне, в результате чрезвычайного события техногенного, антропогенного или природного характера. (обстоятельств)

9. Что понимают под ликвидацией чрезвычайных ситуаций?

Выберите один ответ:

- a. создание материально-технических и финансовых резервов для жизнеобеспечения населения в условиях чрезвычайной ситуации.
- b. заблаговременную подготовку сил и средств РСЧС к действиям при угрозе и возникновении чрезвычайной ситуации;
- c. аварийно-спасательные и другие неотложные работы, проводящиеся при возникновении ЧС

10. Что представляет собой основной поражающий фактор ядерного взрыва?

Выберите один ответ:

- a. электромагнитный импульс;
- b. ударную волну
- c. световое излучение;

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 %

Комплект тестовых заданий

(по 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.)

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса.

режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22358>

1. Вставьте пропущенное слово:

Наука об опасностях окружающего мира – это _____. (ноксосфера)

2. Вставьте пропущенное слово:

_____ - это область существования и труда человека. (гомосфера)

3. Вероятность реализации опасности называется:

Выберите один ответ:

- a) риском;
- б) происшествием;
- в) аварией;
- г) очагом;
- д) катастрофой.

4. Выделите из ниже перечисленных группы гидродинамические аварии:

Выберите множественный ответ:

1. Высокие уровни грунтовых вод
2. Затопы, заборы

3. Прорыв шлюзов

4. Лавины

5. Оползни

6. прорывы плотин

5. Выделите из ниже перечисленных опасные производственные факторы:

Выберите множественный ответ:

1. Открытый огонь

2. Запылённость воздуха

3. Вибрация

4. Электричество

5. Загазованность воздуха

6. Транспорт

7. Электромагнитное излучение

6. Ликвидация локальной ЧС осуществляется силами и средствами:

Выберите один ответ:

a. организации

b. страны

c. республики

7. Выделите из ниже перечисленных вредные производственные факторы:

Выберите несколько ответов.

9. Шум

10. Вибрация

11. Электричество

12. Запылённость воздуха

13. Загазованность воздуха

14. Транспорт

15. Электромагнитное излучение

16. Открытый огонь

8. Вставьте пропущенное слово.

_____ – состояние деятельности, при котором с определённой вероятностью исключено проявление опасностей, или отсутствие чрезмерной опасности. (Безопасность)

9. Что понимают под ликвидацией чрезвычайных ситуаций?

Выберите один ответ:

a. создание материально-технических и финансовых резервов для жизнеобеспечения населения в условиях чрезвычайной ситуации.

b. заблаговременную подготовку сил и средств РСЧС к действиям при угрозе и возникновении чрезвычайной ситуации;

c. аварийно-спасательные и другие неотложные работы, приводящиеся при возникновении ЧС

10. Вставьте пропущенное слово.

_____ – явления, процессы, свойства предметов, способные в определённых условиях причинить ущерб здоровью человека. (Опасность)

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 %

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 Ольга Валерьевна

Управление человеческими ресурсами
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	164	164	164	164
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

ст. преподаватель , Суханова Т.В.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Волков И.В.

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Сформировать знания и представления, навыки об управлении формированием человеческих ресурсов для организации и их эффективном использовании, создание условий для максимальной реализации способностей работников и достижения целей организации. Задачи дисциплины (модуля): - изучение основных концепций управления персоналом; - определение основных направлений деятельности по управлению человеческими ресурсами в организации - обоснование необходимости совмещения целей организации с личными целями работника как основы мотивационного менеджмента - формирование навыков по созданию системы управления персоналом - формирование навыков по применению современных технологий подбора, отбора и найма персонала, а также оценке результатов его деятельности, эффективному использованию и дальнейшему развитию кадрового резерва предприятия.

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:

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:	Знает: основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности
УК-6.2:	Умеет: демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории
УК-6.3:	Владеет: навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1:	Знает: сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности
ОПК-2.2:	Умеет: осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности
ОПК-2.3:	Владеет: методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	
ПК-6.1:	Знает: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели
ПК-6.2:	Умеет: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
ПК-6.3:	Владеет: определять необходимый объема услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	
ПК-8.1:	Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале
ПК-8.2:	Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала
ПК-8.3:	Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, коммуникации, лидерства и управления конфликтами;
- роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации;
- причины многовариантности практики управления персоналом в современных условиях.

Уметь: - анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах;
- разрабатывать мероприятия по привлечению и отбору новых сотрудников и программы их адаптации;
- разрабатывать программы обучения сотрудников и оценивать их эффективность;
- разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации.

Владеть: - использовать теоретические знания и практические навыки регулирования трудовых отношений и внутренних взаимоотношений между членами трудового коллектива, организации переговорного процесса между работодателем и профсоюзом, факторов независимости администрации от профсоюзов, дисциплинарных взысканий, а также пользоваться методиками и технологиями планирования и реализации кадровой стратегии, мотивации трудовой деятельности, обучения и развития персонала, регулирования конфликтов и трудовых споров

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Человеческие ресурсы трудовой деятельности					
1.1	Модульная единица 1. Управление персоналом как наука Предмет науки /Тема/	3	0			
1.2	Модульная единица 1. Управление персоналом как наука Пред-мет науки. Задачи и методы науки. Внешняя среда организа-ции и управление человеческими ресурсами. Методы и принципы управления персоналом. Социально-экономические и социально -психологические методы управления персоналом /Ср/	3	18	УК-6.3 ОПК-2.3 ПК-1.3 ПК-6.3 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.3	Модульная единица 2. Концепции управления персоналом /Тема/	3	0			
1.4	Модульная единица 2. Концепции управления персоналом Перспективные направления развития человеческого капитала в условиях инновационной активности региона. Управление формированием и развитием человеческого капитала в аграрном секторе региона. /Ср/	3	18	УК-6.3 ОПК-2.3 ПК-1.3 ПК-6.3 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.5	Модульная единица 3. Методология управления персоналом /Тема/	3	0			
1.6	Модульная единица 3. Методология управления персоналом /Лек/	3	1	УК-6.1 ОПК-2.1 ПК-1.1 ПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3.1Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.7	Семинар №1 «Методология управления персоналом организации» /Пр/	3	2	УК-6.2 ОПК-2.2 ПК-1.2 ПК-6.2 ПК-8.2	Л1.1Л2.1Л3.1Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий

1.8	Модульная единица 3. Методология управления персоналом Концепция качества трудовой жизни. Система показателей оценки качества трудовой жизни персонала организации. Основные социально-экономические показатели мониторинга качества и уровня жизни. /Ср/	3	19	ОПК-2.3 ПК-1.3 ПК-6.3 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Планирование работы с персоналом организации					
2.1	Модульная единица 4. Система управления персоналом организации /Тема/	3	0			
2.2	Модульная единица 4. Система управления персоналом организации /Лек/	3	1	УК-6.1 ОПК-2.1 ПК-1.1 ПК-6.1 ПК-8.1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
2.3	Практическое занятие №1 Тема: «Построение функцио-нально-целевой модели си-стемы управления организа-цией» /Пр/	3	2	ОПК-2.2 ПК-1.2 ПК-6.2 ПК-8.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
2.4	Модульная единица 4. Система управления персоналом организации.Квалификационная характеристика заместителя директора по управлению персоналом. Квалификационная характеристика менеджера по персоналу /Ср/	3	18	ОПК-2.3 ПК-1.3 ПК-6.3 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
2.5	Модульная единица 5. Планирование работы с персоналом организации /Тема/	3	0			
2.6	Модульная единица 5. Планирование работы с персоналом организации Порядок и рекомендации по разработки должност-ных инструкций. Долж-ностная инструкция руководителя службы управления персоналом. Должностная инструкция менеджера по персоналу. /Ср/	3	18	ОПК-2.3 ПК-1.3 ПК-6.3 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Технология управления персоналом организации					
3.1	Модульная единица 6. Наем и прием персонала, и его адаптация в органи-зации. /Тема/	3	0			
3.2	Модульная единица 6. Наем и прием персонала, и его адаптация в организации. /Лек/	3	1	УК-6.1 ОПК-2.1 ПК-1.1 ПК-6.1 ПК-8.1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий

3.3	Практическое занятие № 2 «Наем и прием персонала, и его адаптация в организации» /Пр/	3	2	ОПК-2.2 ПК-1.2 ПК-6.2 ПК-8.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
3.4	Модульная единица 6. Наем и прием персонала, и его адаптация в организации Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность предприятия по управлению персоналом. Нормы трудового законодательства в работе с персоналом. /Ср/	3	18	ОПК-2.3 ПК-1.3 ПК-6.3 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
3.5	Модульная единица 7. Мотивация труда в системе управления персоналом Управление поведением персонала организации. /Тема/	3	0			
3.6	Разработка комплекса мер по повышению трудовой мотивации работников. Управление процессом мотивации труда персоналом /Ср/	3	18	ОПК-2.3 ПК-1.3 ПК-6.3 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
3.7	Модульная единица 8. Управление конфликтами и стрессами /Тема/	3	0			
3.8	Практическое занятие № 3 «Управление конфликтами и стрессами» /Пр/	3	2	ОПК-2.2 ПК-1.2 ПК-6.2 ПК-8.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
3.9	Разрешение трудовых споров и конфликтов. Профотбор и профориентация. /Ср/	3	18	УК-6.3 ОПК-2.3 ПК-1.3 ПК-6.3 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
3.10	Модульная единица 9. Командообразование и формирование и подготовка резерва кадров для выдвижения на руководящие должности. /Тема/	3	0			
3.11	Модульная единица 9. Командообразование и формирование и подготовка резерва кадров для выдвижения на руководящие должности. /Лек/	3	1	ОПК-2.1 ПК-1.1 ПК-6.1 ПК-8.1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
3.12	Планирование работы с резервом. Организация работы с резервом. /Ср/	3	19	ОПК-2.3 ПК-1.3 ПК-6.3 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
3.13	экзамен /Экзамен/	3	4	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий

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	Исаева О. М., Припорова Е. А.	Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Максимцев И. А., Абрамов Е. Г., Алиев И. М., Бабкин К. А., Зорин А. С., Зорина Н. А., Кораблева О. Н., Круглов Д. В., Мельников О. Н., Моисеенко С. С., Пермяков В. А., Песоцкий А. А., Рожков В. Д., Сафаров Г. Г., Сигов В. И., Симонов В. С., Синов В. В., Феклистов И. Ф., Чиркова А. В., Горелов Н. А.	Управление человеческими ресурсами: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Никитина А. С., Чевтаева Н. Г.	Управление человеческими ресурсами в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	интернет-портал, посвященный сфере кадрового менеджмента
Э2	Национальный союз кадровиков

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."

115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Куусега – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
- ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
- ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
- ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения
- ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

Для определения оценки 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

1. Охарактеризуйте состав трудовых ресурсов.
2. Дайте характеристику основных типов социально-трудовых отношений.
3. Охарактеризуйте формы безработицы.
4. Какова сущность концепции управления персоналом.
5. Охарактеризуйте безопасность организации, труда и здоровья персонала.
6. Раскройте сущность методов управления персоналом организации. Приведите их классификацию.
7. Обоснуйте основные составляющие механизма формирования государственной кадровой политики.
8. Раскройте содержание этапов формирования государственной кадровой политики.
9. Охарактеризуйте информационное обеспечение системы управления персоналом.
10. Разработать мероприятия по привлечению новых сотрудников.
11. Охарактеризуйте техническое обеспечение системы управления персоналом.
12. Разработать мероприятия по отбору новых сотрудников.
13. Охарактеризуйте понятие и этапы карьеры.
14. Проведите сравнение принципов маркетинга персонала.
15. Охарактеризуйте качественные и количественные показатели потребности в персонале?
16. Выделите особенности организацию работы с резервом кадров.
17. Что такое кадровая политика государства, организации? Виды кадровой политики.
18. Выделите особенности основных методов планирование количественной потребности в персонале?
19. Раскройте сущность планирование и организация работы с резервом кадров.
20. Выделите особенности методов мотивации и стимулирование трудовой деятельности персонала?

21. Охарактеризуйте команду, как организационную форму коллективного управления?
22. Проведите сравнение двух методов управления; административных и экономических.
23. Охарактеризуйте правовую обеспеченность системы управления персоналом.
24. Разработать программу обучения сотрудников и оценивать.
25. Охарактеризуйте сущность, цели и задачи кадрового планирования в организации.
26. Разработать мероприятия по мотивированию персонала организации.
27. Раскройте сущность планирование и прогнозирование потребности в персонале.
28. Разработать мероприятия по стимулированию персонала организации.
29. Раскройте сущность и принципы маркетинга персонала.
30. Выделите особенности в потребности организации в персонале.
31. Охарактеризуйте источники организации найма персонала.
32. Выделите особенности социально-психологических методов.
33. Охарактеризуйте организацию управленческого труда.
34. Раскройте связь между оценкой персонала, оплатой труда и обучением персонала
35. В чем заключается организация процесса отбора претендентов на вакантную должность.
36. Выделите особенности последовательности работы с кадровым резервом.
37. В чем заключается сущность социализации персонала.
38. Выделите основные критерии поиска, привлечения, подбора персонала.
39. Охарактеризуйте виды тестирования применяются для отбор и расстановка персонала.
40. Выделите основные методы мотивации работников на обучение.
41. Охарактеризуйте техническое обеспечение системы управления персоналом.

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-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1. Развитие персонала — это:

а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач;

- b) процесс периодической подготовки сотрудника на специализированных курсах;
- c) обеспечение эффективной управленческой структуры и менеджеров для достижения организационных целей;
- d) процесс аттестации персонала;
- д) периодическое обновление кадрового состава организации

2. _____ как этап проектирования кадровой политики – отработка мер по развитию и использованию знаний, умений и навыков персонала, оценка эффективности этих мер с целью разработки процедур диагностики и прогнозирования кадровой ситуации.

Ответ: *Мониторинг персонала*

3. Какие методы наиболее эффективные для обучения техническим приемам (ремонт несложной бытовой техники, электродвигателей):

- a) инструктаж;
- b) ротация;
- c) ученичество и наставничество;
- d) лекция;
- д) самообучение

4. _____ – действия, направленные на достижение соответствия персонала задачам работы организации, приводящиеся с учетом конкретного этапа развития организации.

Ответ: *Кадровые мероприятия*

5. Планируемое развитие менеджеров за пределами работы предусматривает:

- a) обучение по договору учебным центром;
- b) ротацию менеджеров;
- c) делегирование полномочий подчиненному;
- d) формирование резерва кадров на выдвижение;
- e) все вместе

6. Какой метод позволяет наиболее точно определить характер и содержание потребности в обучении персонала:

- a) анализ исполнения работы;
- b) анализ проблем в линейно-функциональных подразделениях;
- c) балансовый метод;
- d) метод линейного программирования;

7. _____ как этап проектирования кадровой политики – формулирование общих принципов и целей работы с персоналом в соответствии с целями и ценностями организации.

Ответ: *Нормирование*

8. Какие возможны программы поддержки развития сотрудника, если он стремится установить и закрепить основу для будущего продвижения:

- a) понижение в должности;
- b) досрочное увольнение или добровольный выход в отставку;
- c) обучение;
- d) аттестация сотрудника;
- e) вознаграждение сотрудника

9. Планируемое развитие менеджеров за пределами работы предусматривает (при необходимости указать несколько):

- a) обучение по договору учебным центром;
- b) ротацию менеджеров;
- c) делегирование полномочий подчиненному;
- d) формирование резерва кадров на выдвижение.

10 _____ — планирование человеческих ресурсов, которое призвано обеспечить оптимальное раскрытие потенциала наемных работников и их мотивацию в условиях противоречивости требований, вытекающих, с одной стороны, из задач, стоящих перед организацией, а с другой, — из интересов и потребностей работников.

Ответ: *Кадровое планирование*

2.2. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

1. В принятии управленческого решения присутствует в различной степени:

- a) Анализ
- b) Интуиция
- c) Навык

2. К требованиям, предъявляемым к управленческим решениям не относятся:

- a) Своевременность
- b) Доступность
- c) Всесторонняя обоснованность

3. _____ — это вид управленческой деятельности, направленной на постановку цели развития объекта и разработку программы ее достижения. Данная функция является ведущей в цикле управления, так как реализация других функций подчинена задаче достижения общих целей.

Ответ: *Планирование*

4. _____ — функция управления, задачей которой является обеспечение достижения целей. Это процесс создания структуры организации, которая дает возможность людям эффективно работать вместе, а также обеспечение работы всем необходимым (персоналом, материалами, оборудованием, помещениями, денежными средствами и т.п.).

Ответ: *Организация*

5. По степени обязательного исполнения управленческие решения подразделяют на:

- a) нормативные, директивные, рекомендательные
- b) рекомендательные, директивные, ориентирующие
- c) корректирующие, нормативные, директивные

6. По характеру фиксации информация не может быть:

- a) все ответы верны
- b) не фиксированная
- c) Фиксированная
- d) все ответы не верны
- e) Звуковая

7. Развернутый во времени логико-мыслительный, эмоционально-психологический и организационно-правовой акт выбора альтернативы, выполняемый руководителем в пределах своих полномочий единолично или с привлечением других лиц:

- a) Управленческое решение
- b) Распорядительство
- c) Контроль

8. _____ – управленческая деятельность, обеспечивающая согласованное взаимодействие всех управленческих действий и функций, бесперебойность и непрерывность процесса управления.

Ответ: *Координация*

9. Успех в решении проблем при принятии управленческих решений, обусловлен влиянием следующих факторов

Выберите один ответ:

- a) Групповые
- b) административные
- c) *Организационные*

10. _____ – функция управления, которая в практическом отношении представляет собой определение общего замысла управления, обеспечение необходимой направленности развития организации; это управление по обобщенным характеристикам, стратегическим ориентирам, прогнозам, факторам общей активности работников.

Ответ: *Руководство*

2.3. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:

- a) увольнении персонала
- b) привлечении к ответственности персонала
- c) *адаптации персонала*

2. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:

- a) взыскании с персонала штрафа
- b) отборе персонала
- c) *мотивации персонала*

3 _____ в узком смысле — набор конкретных правил, пожеланий и ограничений во взаимоотношениях людей и организации.

Ответ: *Кадровая политика*

4. Под профессиональной этикой понимается:

- a) *конкретный набор норм, или кодекс поведения, которым руководствуются лица, принимающие решения, играя различные профессиональные роли*
- b) исследование специфики моральных отношений внутри организаций
- c) моральные отношения между субъектами, обладающими одинаковыми характеристиками

5 Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания — такое ведение совещания предполагает _____

Ответ: *дипломатический стиль*

6. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:

- a) *развитии персонала*
- b) отборе персонала
- c) взыскании с персонала штрафа

7. _____ – стратегический инструмент, позволяющий ориентировать персонал на общие цели, мобилизовать инициативу работников и облегчить общение между ними.

Ответ: Культура организации

8. Выделяют следующие виды культур в организации:

- a) организаторскую;
- b) профессиональную
- c) национальную;
- d) культуру правовой деятельности;
- e) экономическую

9. Духовная культура включает в себя:

- a) традиции, обычаи, образы и нормы поведения;
- b) образование, просвещение, воспитание;
- c) душевное состояние;
- d) духовные, нравственные, эстетические, религиозные ценности

10. В общении «сверху-вниз», если отношение между руководителем и подчиненным основаны на доверии и доброжелательности, лучше использовать _____

Ответ: просьбу

2.4. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения

1. _____ – ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и т. п.), который не может преодолеть ее самостоятельно.

Ответ: трудная жизненная ситуация

2. Развитие персонала выгодно для

- a) предприятия
- b) государства
- c) руководства
- d) улучшения физического здоровья
- e) личности

3. Назовите основные элементы системы управления персоналом

- a) воспитание персонала
- b) планирование персонала
- c) мотивация персонала
- d) развитие персонала
- e) эксплуатация персонала

4. _____ осознанное участие человека в жизни общества, отражающее его сознательные реальные действия (поступки) в отношении к окружающему в личном и общественном плане, которые направлены на реализацию общественных ценностей при разумном соотношении личностных и общественных интересов.

Ответ: Гражданская позиция

5. Управление персоналом - это наука, изучающая

- a) поведение человека
- b) предназначение человека
- c) историю развития трудовых ресурсов
- d) физиологию труда
- e) психологию труда

6. К характеристикам оценки эффективности функционального пакета прикладных программ по управлению кадрами относятся:

- a) *инструментальные средства*
- b) *технические*
- c) *взаимосвязь с другими пакетами*
- d) экологические
- e) физические

7. Научная организация труда решает три основные задачи: экономическую, психофизиологическую и ...

- a) политическую
- b) научную
- c) организационную
- d) *социальную*
- e) общественную

8. _____ - это форма выражения социальной политики государства, направленная на оказание социальной помощи нуждающимся гражданам.

Ответ: *Социальная поддержка*

9. Установление и строгое соблюдение определенных правил, инструкций, нормативов, основанных на объективных закономерностях, присущих научной организации труда характеризует _____ труда

- a) специализацию
- b) *регламентацию*
- c) целенаправленность
- d) профессиональную ориентацию
- e) разделение

10. Подбор и расстановка кадров это:

- a) ряд действий, направленных на привлечение кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей, поставленных организацией
- b) установление требований к кандидатам на вакантную должность
- c) *рациональное распределение работников организации по структурным подразделениям, участкам, рабочим местам*
- d) целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала требований должности или рабочего места

2.5. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

1. _____ – это постоянные и временные работники, представители квалифицированного и неквалифицированного труда;

Ответ: *Персонал предприятия*

2. _____ – это формирование такой системы работы с кадрами, которая ориентирована на получение не только экономического, но и социального эффекта при условии соблюдения действующего законодательства

Ответ: *Кадровая политика предприятия*

3. Этапы кадрового планирования на предприятии – это:

- a). *оценка имеющихся трудовых ресурсов;*
- b). *разработка критериев удовлетворенности руководства предприятия в будущих потребностях в кадрах;*
- c). расчет экономической и социальной эффективности привлечения кадров.

4. Методы диагностики потребности в персонале в различных подразделениях организации можно разделить на два вида:

- а). количественная потребность в кадрах как потребность в определенном числе работников разных специальностей;*
- б). качественная потребность в кадрах как потребность в работниках определенной специальности и определенного уровня квалификации;*
- с). демографическая потребность в кадрах как потребность в работниках по полу, возрасту, уровню здоровья.*

5. _____ – это штатные квалифицированные работники, прошедшие предварительную профессиональную подготовку и обладающие специальными знаниями, трудовыми навыками или опытом работы в избранной сфере деятельности

Ответ: *Кадры предприятия*

6. Виды планирования трудовых ресурсов конкретного предприятия – это:

- а). стратегическое планирование, позволяющее путем использования потенциала организации, включая кадровый потенциал, свести к минимуму слабые места в организации;*
- б). оперативное планирование (т.е. планирование мероприятий в рамках кадрового менеджмента);*
- с). демографическое планирование, т.е. планирование потребности в кадрах по таким показателям как пол, возраст, уровень здоровья.*

7. Факторы, влияющие на потребность в персонале, - это:

- а). задачи организации и программы ее функционирования и развития;*
- б). количество продукции, произведенной в единицу времени;*
- с). масштабы автоматизации, замена работников;*
- д). структура и качество работ в организации, методы определения производительности, качество рабочих мест;*
- е). индивидуальные показатели производительности, возможности замещения одних работников на других, работающих более продуктивно;*

8. _____ – это часть населения, имеющего необходимое физическое развитие, здоровье, образование, культуру, способности, квалификацию и обладающего профессиональными знаниями для работы в сфере общественно полезной деятельности

Ответ: *Трудовые ресурсы*

9. Прогноз оттока кадров осуществляется на основании следующей информации:

- а). количество работников, планирующих уход на пенсию;*
- б). количество работников, имеющих инвалидность, и возможное число инвалидов, чьи заболевания связаны со спецификой производства;*
- с). количество лиц, которые могут уволиться по собственному желанию с учетом ключевых негативных факторов;*
- д). количество работников, которые могут пойти на различные формы обучения (очное, очно-заочное, вечернее);*
- е). количество работников, которых могут призвать в армию;*

10. Какие действия, проводимые службой кадров, относятся к поиску новых сотрудников:

- а). анализ состояния рынка труда, выявление нужных сегментов рынка для поиска кандидатов и методов их привлечения (размещение объявлений, проведение "дней открытых дверей", "дней карьеры", работа с учебными заведениями и т.д.);*
- б). формирование и утверждение бюджета на подбор специалистов;*
- с). подготовка текстов рекламных объявлений для СМИ;*
- д). разработка и утверждение методик отбора необходимых специалистов (подготовка бланков анкет, тестов, определение способов испытаний, брифингов, а также времени собеседований, согласование процедур с руководителями подразделений).*

е). разработка программы адаптации и мотивации новых сотрудников совместно с начальниками отделов.

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. 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	Примечания
Текущий контроль	70	
Выполнение всех практических работ (4ПЗ)	35	4 работ по 8,7 б.
Работа на лекционных занятиях (2ЛЗ)	10	До 5 баллов за работу за 1 лекционное занятие
Тестирование (5 теста)	25	Мах 5 балла за 1 тест
Промежуточная аттестация – экзамен	30	
Всего за курс	100	
*В течение семестра студентам дается возможность получить дополнительные баллы		
За участие		
• В мероприятиях кафедры	5	
• В конференциях	5	
• 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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

№ изменения	Раздел рабочей программы (пункт)	№ страницы рабочей программы	Основания для внесения изменений	ФИО вносившего изменения	протокола заседания кафедры №... от ...	Подпись и расшифровка подписи зав. кафедрой

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 Ольга Валерьевна

Стандартизация и управление качеством услуг
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Охрана труда и безопасность жизнедеятельности
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный 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	2	2			2	2
Практические	4	4			4	4
Итого ауд.	6	6			6	6
Контактная работа	6	6			6	6
Сам. работа	102	102	99	99	201	201
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	108	108	108	108	216	216

Программу составил(и):

старший преподаватель, Атошиева Наталья Сергеевна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, доцент, Шуварин Михаил Владимирович

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и управление качеством услуг

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Охрана труда и безопасность жизнедеятельности

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Борисова Елена Егоровна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг» является создание системы знаний о метрологии, стандартизации и сертификации работ и услуг, развитие понятийного аппарата, выработка навыков практического применения моделей и схем метрологии, стандартизации и сертификации продукции и услуг в сервисе. Задачи дисциплины (модуля): Основные задачи: - освоение теоретических основ метрологии, стандартизации сертификации; - освоение основ разработки стандартов; - освоение основ управления качеством; - освоение приемов метрологии, стандартизации и сертификации услуг; - освоение приемов оценки качества услуг и защиты прав потребителя.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг» включена обязательную часть 1 учебного плана ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Сервисная деятельность
2.2.2	Управление личной карьерой
2.2.3	Управление человеческими ресурсами
2.2.4	Цифровые технологии в сфере социальных услуг
2.2.5	Стандарты сервиса

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности						
ОПК-3.1: Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий						
ОПК-3.2: Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий						
ОПК-3.3: Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий						
ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса						
ПК-4.1: Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы						
ПК-4.2: Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса						
ПК-4.3: Владеет: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1. особенности оценивания качества оказания услуг, оказание услуг в соответствии с заявленным качеством 2. основы обеспечения единства измерений, а также процедуру подтверждения соответствия для осуществления экспертизы объектов сервиса. Уметь: 1. организовывать оценку качества услуг, внедрять основные положения системы менеджмента, обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством 2. обоснованно выбирать и применять соответствующие конкретной ситуации положения законодательных актов и основополагающих документов по метрологии, стандартизации, сертификации, применять действующие стандарты, положения и инструкции по оформлению технической документации. Владеть: 1. навыком оценивания качества оказания услуг, внедрения основных положений в избранной сфере профессиональной деятельности 2. основными понятиями и определениями, используемые в рамках направления подготовки						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 1. Модуль 1. Метрология, стандартизация и сертификация					
1.1	Модульная единица 1 «Общие сведения о метрологии, стандартизации и сертификации» /Тема/	2	0			
1.2	Модульная единица 1 «Общие сведения о метрологии, стандартизации и сертификации» /Ср/	2	99	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование, Экзамен
1.3	Модульная единица 2. «Стандартизация социальных услуг» /Тема/	1	0			
1.4	Модульная единица 2. «Стандартизация социальных услуг» /Лек/	1	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование, Экзамен
1.5	Модульная единица 2. «Стандартизация социальных услуг» /Ср/	1	50	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование, Экзамен
1.6	Практическое занятие № 1: «Стандартизация в сфере услуг». /Пр/	1	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование, Экзамен
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Управление качеством социального сервиса					
2.1	Модульная единица 3. «Управление качеством» /Тема/	1	0			
2.2	Модульная единица 3. «Управление качеством» /Ср/	1	52	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование, Экзамен
2.3	Практическое занятие № 2: «Управление качеством социальных услуг». /Пр/	1	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Тестирование, Экзамен
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Экзамен					
3.1	Экзамен /Тема/	2	0			
3.2	Экзамен /Экзамен/	2	9	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	Экзамен

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	Сергеев А. Г., Терегеря В. В.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Райкова Е. Ю.	Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Дехтярь Г. М.	Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Сергеев А. Г., Терегеря В. В.	Стандартизация и сертификация: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
Э2	Электронная информационная образовательная среда Нижегородского государственного инженерно-экономического университета

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
137	" Лаборатория ""Метрология, стандартизация и подтверждения качества"	Доска – 1 шт. Штангенциркуль – 3 шт. Штангенрейсмасс – 1 шт. Штангенглубиномер – 1 шт. Микрометр гладкий – 3 шт. Глубиномер микрометрический – 2 шт. Нутромер микрометрический – 2 шт. Концевые меры длины, набор – 3 шт. Микрометр резьбовой – 2 шт. Стойки и штативы – 1 шт. Комплект мебели на 24 рабочих места Комплект плакатов по Метрологии, стандартизации и подтверждения качества- 1 шт
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Стандартизация и управление качеством услуг»

[illegible]

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система контроля и оценки успеваемости студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме *экзамена*. Способ проведения – собеседование по вопросам. Критерии оценки промежуточной аттестации:

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов	Примечания		
Семестровый контроль		70			
1	Посещение лекций и практических занятий	до 8	3*8=24		
2	Выполнение практических работ	до 10	2*10=20		
3	Тестирование	до 26	26		
Промежуточный (итоговый) контроль (экзамен)		30			
5	Теоретический вопрос № 1	15			
6	Теоретический вопрос № 2	15			
Итого баллов		100			
Набранная сумма баллов		Менее 51	51-70	71-85	86-100
Оценка по дисциплине		Неудовлетво рительно	Удовлетвори тельно	Хорошо	Отлично

Порядок ликвидации задолженности

Студент, набравший к моменту окончания семестра менее 30 баллов по текущей успеваемости, аттестуется по дисциплине неудовлетворительно и к зачету не допускается. Устранение задолженности для допуска студента на зачет проводится в дни индивидуальных консультаций преподавателя.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

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

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

Вопросы промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Поясните сущность стандартизации.
2. Охарактеризуйте цели стандартизации.
3. Перечислите этапы развития стандартизации.
4. Дайте характеристику органам и службам стандартизации в РФ.
5. Дайте характеристику законам РФ обеспечивающим правовые законы стандартизации.
6. Перечислите стандарты используемые на территории РФ.
7. Дайте характеристику основным принципам стандартизации.
8. Перечислите правила разработки и утверждения национальных стандартов.
9. Охарактеризуйте международного сотрудничества в области стандартизации
10. Что такое ИСО и МЕК? Когда они были созданы и виды деятельности этих организаций?
11. Раскройте понятия методов стандартизации.
12. Дайте характеристику определениям селекции, симплификации, типизации?
13. Дайте характеристику параметрической стандартизации.
14. Каким образом составлена система предпочтительных чисел?
15. Раскройте понятия: унификация, агрегатирование, комплексная стандартизация.
16. Раскройте понятие «техническое регулирование»
17. Дайте характеристику принципам технического регулирования
18. Каковы особенности технического регулирования в отношении оборонной продукции.
19. Дайте обоснование понятию «технический регламент».
20. Каковы цели принятия технических регламентов. Содержание технических регламентов. Применение технических регламентов. Виды технических регламентов.
21. Обоснуйте порядок разработки, принятия, изменения и отмены технических регламентов.
22. Дайте характеристику определению сертификации.
23. Раскройте сущность систем сертификации и схем сертификации
24. Каковы цели подтверждения соответствия?
25. Каковы основные принципы, методы и формы подтверждения соответствия?
26. Дайте характеристику правам и обязанностям заявителя в области обязательного подтверждения соответствия.
27. Дайте классификацию стандартов в системе социального обслуживания населения.

28. Перечислите основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы обеспечения качества учреждений социального обслуживания
29. Каким образом осуществляется организация работы по качеству услуг в системе обеспечения качества?
30. Перечислите требования к системе обеспечения качества учреждения социального обслуживания

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса *(режим доступа*
<https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=20579>*)*

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

1 Какие факторы влияют на качество социальных услуг?

- а. цена услуги;
- б. наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
- в. условия размещения учреждения;
- г. наличие порядка проведения внутренних проверок функционирования системы
- д. корпоративная этика;
- е. бережливое производство;
- ж. производственная среда

Ответ: наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение; условия размещения учреждения; наличие порядка проведения внутренних проверок функционирования системы.

2 Верно ли утверждение: Для качественного предоставления услуг учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

- а. Верно
- б. Неверно

Ответ: Верно

3 Верно ли утверждение: Эффективность системы обеспечения качества учреждения определяют по результатам ее оценок, получаемых при проверках.

- а. Верно
- б. Неверно

Ответ: Верно

4 Какие этапы включает в себя контроль и оценка качества предоставляемых учреждением услуг?

- а. проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- б. организация образовательного процесса;
- в. постоянное улучшение;
- г. регулярная оценка степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

Ответ: проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление; регулярная оценка степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

5 Как осуществляется текущий контроль в организации?

- а. Путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;
- б. Путем наблюдения за работой работников;
- в. С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;
- г. Путем докладов на сборах и совещаниях;
- д. Вышестоящей структурой.

Ответ: С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами

6 Если управление рассматривает все процессы и явления в виде целостной системы, которая имеет новые качества и функции, которые отсутствуют у элементов, которые их составляют, то мы имеем дело с:

- а. Поведенческим подходом.
- б. Процессным подходом;
- в. Ситуационным подходом;
- г. Системным подходом;
- д. Текущим подходом.

Ответ: Системным подходом

7 Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации - _____

Ответ: Контроль

8 _____ - Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения

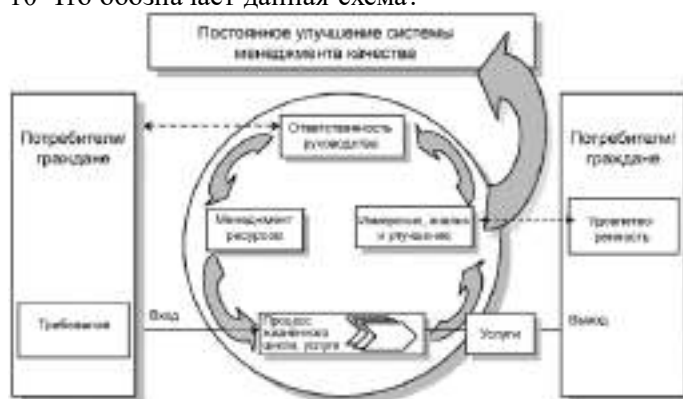
Ответ: функция планирования

9 Что обозначает данная схема? _____



Ответ: Процессный подход

10 Что обозначает данная схема?



Ответ: Модель системы менеджмента качества

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 %

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=20579>))

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1 Вставьте пропущенное слово:

Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производств и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг- _____

Ответ: стандартизация

2 Метод стандартизации, который применяется для установления рациональной номенклатуры изготавливаемых изделий с целью унификации, повышения серийности и развития специализации их производства- _____

Ответ: Агрегатирование

3 Порядок разработки, принятия, введения в действие, применения и ведения общероссийских классификаторов технико-экономической информации устанавливает _____

Ответ: Росстандарт

4 Правовые основы стандартизации в России установлены Федеральным законом Российской Федерации _____

Ответ: О стандартизации

5 Верно ли определение: Общероссийские классификаторы технико-экономической информации это — нормативный документ.

1 Верно

2 Не верно

Ответ: Не верно

6 Нормативный документ, который утверждается международной организацией по стандартизации

1 Региональный стандарт

2 Международный стандарт +

3 Межгосударственный стандарт

7 Вопросы по стандартизации решаются в:

1 Правительстве.

2 Государственной Думе.

3 Министерстве.

4 Росстандарте+

8 Определите соответствие вида стандарта его условному обозначению

1	Национальные стандарты РФ	А.	СТО
2	Стандарты организаций	Б.	ISO (ИСО)
3	Международные стандарты	В.	ГОСТ Р
4	Межгосударственные стандарты СНГ	Г.	ГОСТ

1___; 2___; 3___; 4___;

Ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г.

9 Как называется (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») физическое или юридическое лицо, осуществляющее обязательное подтверждение соответствия?

1 Заявитель.

2 Резидент.

3 Эксперт или орган по сертификации.

4 Аудитор или аудиторская организация.

Ответ: Заявитель.

10 Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

- 1 Сертификат соответствия.
- 2 Патент.
- 3 Стандарт.
- 4 Спецификация.
- 5 Декларация.

Ответ: Сертификат соответствия

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 %

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 Ольга Валерьевна

Право
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	134	134	134	134
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Калеев Николай Владимирович

Рецензент(ы):

к.п.н., доцент, Павлова Ольга Анатольевна

Рабочая программа дисциплины

Право

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины – формирование у студентов основ правовых знаний, обеспечивающих усвоение существенных характеристик права, умение ориентироваться в системе законодательства и практике его применения, а также возможность дальнейшего углубленного изучения отдельных правовых дисциплин. Задачи дисциплины (модуля): Задачи дисциплины: - выработка умения понимать законы и другие нормативные правовые акты, - обеспечивать соблюдение законодательства, в принятии решений и совершении иных юридических действий в точном соответствии с законом, - овладение навыками анализа законодательства и практики его применения, а также ориентироваться в специальной правовой литературе.

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	Социальная защита населения

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	
УК-10.1:	Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
УК-10.2:	Умеет: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
УК-10.3:	Владеет: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции
ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ОПК-6.1:	Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
ОПК-6.2:	Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ОПК-6.3:	Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен	
Знать: 1) основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации; 2) действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней; Уметь: 1) выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов; 2) планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме; 3) применять аналитический инструментарий для постановки и решения профессиональных задач Владеть: 1) методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию; 2) навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции; 3) навыками проведения системного анализа и ее составляющих для постановки и решения профессиональных задач	

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Правоведение					
1.1	Модульная единица 1. Основы теории права /Тема/	1	0			
1.2	Модульная единица 1. Основы теории права /Лек/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.3	Модульная единица 1. Основы теории права /Пр/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.4	Модульная единица 1. Основы теории права /Ср/	1	14	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.5	Модульная единица 2. Основы теории государства /Тема/	1	0			

1.6	Модульная единица 2. Основы теории государства /Лек/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.7	Модульная единица 2. Основы теории государства /Ср/	1	15	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.8	Модульная единица 3. Основы конституционного права /Тема/	1	0			
1.9	Модульная единица 3. Основы конституционного права /Ср/	1	15	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.10	Модульная единица 4. Основы административного права /Тема/	1	0			
1.11	Модульная единица 4. Основы административного права /Ср/	1	15	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.

1.12	Модульная единица 5. Основы уголовного права /Тема/	1	0			
1.13	Модульная единица 5. Основы уголовного права /Ср/	1	15	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.14	Модульная единица 6. Основы экологического права /Тема/	1	0			
1.15	Модульная единица 6. Основы экологического права /Ср/	1	15	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.16	Модульная единица 7. Основы гражданского права /Тема/	1	0			
1.17	Модульная единица 7. Основы гражданского права /Пр/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.

1.18	Модульная единица 7. Основы гражданского права /Ср/	1	15	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.19	Модульная единица 8. Основы семейного права /Тема/	1	0			
1.20	Модульная единица 8. Основы семейного права /Пр/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.21	Модульная единица 8. Основы семейного права /Ср/	1	15	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.22	Модульная единица 9. Основы трудового права /Тема/	1	0			
1.23	Модульная единица 9. Основы трудового права /Пр/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.

1.24	Модульная единица 9. Основы трудового права /Ср/	1	15	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК- 10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.
1.25	Контроль /Тема/	1	0			
1.26	Зачет с оценкой /ЗаО/	1	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК- 10.1 УК-10.2 УК-10.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1 Э1	Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих: 1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации. 2. Комплект тестовых задания по каждой компетенции.

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	Некрасов С. И., Букина М. В., Воробьев Е. Г., Гладких В. И., Головина Ю. П., Гранатович А. В., Зайцева-Савкович Е. В., Зарубин В. А., Звонников В. И., Киселев С. Г., Кнороз А. И., Матвеев И. В., Михайлов В. А., Михеенко С. В., Опокин А. Б., Питрюк А. В., Попов В. В., Савинова Л. П., Сафонов В. Е., Скворцова А. Ф., Таболин В. В., Чувашов В. И.	Правоведение: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Альбов А. П., Гуков А. С., Иванова С. А., Крохина Ю. А., Лапина М. А., Русанов Г. А., Шагиева Р. В., Николюкин С. В.	Право для экономистов и менеджеров: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	MicrosoftOffice 2013Standard
6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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-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 коррупционному поведению

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающих:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации.
2. Комплект тестовых задания по каждой 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 по дисциплине «Право»

1. Охарактеризуйте основные правовые семьи современности.
2. Раскройте сущность и юридические свойства Конституции РФ.
3. Охарактеризуйте право: понятие, принципы и функции. Охарактеризуйте формы (источники) права: понятие, виды источников.
4. Охарактеризуйте норму права: понятие, признаки, структура, виды.
5. Опишите нормативно-правовой акт: понятие, виды, отличие от актов применения.
6. Охарактеризуйте юридический факт: понятие, виды. Опишите правоотношения: понятие, признаки, структура, виды.
7. Опишите правонарушения: понятие, признаки, состав, виды.
8. Охарактеризуйте юридическую ответственность: понятие, основания привлечения, виды.
9. Опишите физические и юридические лица: понятие, признаки, виды.
10. Раскройте сущность государства: понятие, признаки, значение и функции.
11. Перечислите формы государства: понятие, структура и виды. Перечислите типы государства: понятие, структура и виды.
12. Опишите основы конституционного строя РФ: понятие, принципы конституционного строя РФ. Опишите основы федеративного устройства РФ.
13. Перечислите и охарактеризуйте органы государственной власти РФ (понятие, виды).
14. Опишите Конституционно-правовой статус Президента РФ.
15. Опишите Конституционно-правовой статус Совета Федерации РФ. Опишите Конституционно-правовой статус Государственной Думы РФ.
16. Опишите Конституционно-правовой статус Правительства РФ.
17. Охарактеризуйте судебную власть РФ: понятие, система.
18. Опишите правоохранительные органы: понятие, виды, полномочия.
19. Опишите гражданство: понятие, основания приобретения и прекращения гражданства. Перечислите Конституционные права и свободы человека и гражданина. Перечислите Конституционные обязанности граждан РФ.
20. Опишите административное право: понятие, предмет, методы и принципы.
21. Охарактеризуйте административное правонарушение.
22. Охарактеризуйте административную ответственность: понятие, признаки, субъекты административной ответственности.
23. Охарактеризуйте административное наказание: понятие, виды.

24. Опишите уголовное право: понятие, предмет, методы и принципы.
25. Охарактеризуйте преступление: понятие, состав, категории преступления.
26. Охарактеризуйте уголовное наказание: понятие, виды. Охарактеризуйте уголовную ответственность: понятие, признаки.
27. Охарактеризуйте уголовное преступление: понятие, категории, виды.
28. Опишите освобождение от уголовной ответственности и от наказания.
29. Опишите основания смягчения и отягчения уголовных наказаний.
30. Опишите обстоятельства, исключающие преступность деяния.
31. Опишите экологическое право: понятие, предмет, методы и принципы. Перечислите права граждан в области экологии.
32. Охарактеризуйте ответственность за экологические правонарушения: понятие, виды.
33. Опишите гражданское право: понятие, предмет, методы и принципы.
34. Охарактеризуйте гражданские правоотношения: структура, основания возникновения, юридический факт.
35. Охарактеризуйте гражданско-правовую ответственность: понятие, виды, основания снижения размера ответственности и освобождения от ответственности.
36. Охарактеризуйте гражданско-правовой договор: понятие, условия, виды.
37. Охарактеризуйте гражданско-правовые обязательства: понятие, виды.
38. Опишите наследование: понятие, основание наследования, время открытия наследования и время принятия наследства.
39. Охарактеризуйте наследование по завещанию, обязательная доля в наследстве. Охарактеризуйте наследование по закону: очередность наследования.
40. Охарактеризуйте право собственности в гражданском праве: понятие, виды, правомочия.
41. Опишите семейное право: понятие, предмет, методы и принципы.
42. Охарактеризуйте брак: понятие, условия и порядок заключения брака. Охарактеризуйте прекращение брака и недействительность брака.
43. Перечислите права и обязанности родителей и детей. Опишите алиментные обязательства.
44. Перечислите права и обязанности супругов: имущественные и неимущественные.
45. Опишите трудовое право: понятие, предмет, методы и принципы.
46. Перечислите права и обязанности работника и работодателя.
47. Раскройте сущность и охарактеризуйте трудовой договор: понятие, условия, виды.
48. Охарактеризуйте рабочее время: понятие, виды. Охарактеризуйте время отдыха: понятие, виды.
49. Опишите дисциплинарную ответственность: понятие, признаки, виды взысканий.
50. Охарактеризуйте материальную ответственность работника и работодателя: понятия, виды, основания освобождения от ответственности.

Критерии оценки:

Уровни сформированности компетенций	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенций
Не сформирована	<5	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
Начальный	5-6,9	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	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач
Продвинутый	9-10	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

Комплект текстовых заданий

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. Способ определения круга задач, который помогает выбрать оптимальные способы их решения
 - a) **Анализ действующих правовых норм**
 - b) Игнорирование имеющихся ресурсов
 - c) Пренебрежение ограничениями
 - d) Отсутствие понимания цели исследования
2. Ресурсы, которые следует учитывать при выборе оптимальных способов решения задач
 - a) Только финансовые
 - b) Только технические
 - c) **Финансовые, временные, трудовые и информационные**
 - d) Финансовые, политические и социальные
3. Ограничения, которые нужно учитывать при определении круга задач
 - a) Только внешние
 - b) Только внутренние
 - c) **Все имеющиеся ограничения**
 - d) Не нужно учитывать ограничения, так как они могут замедлить процесс
4. Способы решения задач, которые могут быть оптимальными, исходя из действующих правовых норм
 - a) Незаконные
 - b) Недопустимые с точки зрения морали
 - c) **Те, которые соответствуют действующему законодательству**
 - d) Те, которые принесут наибольшую выгоду лично вам
5. Факторы, которые могут помочь определить цели задач и выбрать оптимальный способ их решения
 - a) Только субъективные предпочтения
 - b) Только действующие правовые нормы
 - c) **Цели исследования, имеющиеся ресурсы и ограничения**
 - d) Только политические факторы
6. Последствия, которые могут возникнуть, если не учитывать действующие правовые нормы при решении задач
 - a) Позитивные
 - b) Смешанные
 - c) **Отрицательные**
 - d) Нейтральные
7. _____ - это способ применения законодательства, который следует выбрать при решении задачи с учетом имеющихся ресурсов и ограничений
оптимальный
8. _____ критерии необходимо учитывать при определении круга задач в рамках поставленной цели, с учетом действующих правовых норм

действующие

9. _____ ресурсы следует учитывать при выборе способа решения задачи в рамках действующих правовых норм

имеющиеся

4. _____ ограничения могут повлиять на выбор способа решения задачи, с учетом поставленной цели и действующих правовых норм

имеющиеся

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

1. Меры, которые могут принимать юристы для противодействия экстремизму и терроризму

- a) Поддержка и содействие в распространении экстремистской литературы
- b) Отказ от предоставления правовой помощи и защиты лицам, подозреваемым в экстремистской деятельности
- c) Проведение правовой работы по профилактике и противодействию экстремистской и террористической деятельности**
- d) Привлечение к ответственности невиновных лиц

2. Меры, которые могут принимать юристы для борьбы с коррупцией

- a) Подкуп сотрудников правоохранительных органов
- b) Участие в коррупционных схемах
- c) Проведение правовой работы по предотвращению коррупционных преступлений**
- d) Уклонение от оплаты налогов

3. Проявления экстремизма, которые следует воспринимать как угрозу для общества

- a) Мирные протесты и выражение своих политических мнений
- b) Публичное призывание к уничтожению членов общества по национальному или религиозному признаку**
- c) Стремление к мирному урегулированию конфликтов
- d) Проведение образовательных мероприятий

4. Действия, которые следует предпринять специалисту при обнаружении фактов коррупционного поведения в организации

- a) Промолчать и не замечать проблему
- b) Обратиться к органам государственной власти за защитой коррупционного деятеля
- c) Предоставить подробную информацию о фактах коррупционного поведения соответствующим органам**
- d) Самостоятельно расследовать случаи коррупции

5. Последствия, которые могут возникнуть в случае поддержки и распространения экстремистской литературы

- a) Расширение круга друзей
- b) Привлечение к уголовной ответственности**
- c) Формирование позитивной репутации
- d) Получение государственных наград

6. Последствия, которые могут возникнуть при участии в коррупционных схемах

- a) Потеря профессиональной репутации и карьерных перспектив**
- b) Повышение социального статуса
- c) Повышение зарплаты и материального благосостояния

d) Поступление в учебные заведения

7. _____ - это пропаганда и призыв к осуществлению деятельности, направленной на совершение актов насилия или разрушения основ конституционного строя и безопасности государства.

Экстремизм

8. _____ - это применение насилия в целях устрашения населения или давления на органы власти для достижения политических, идеологических или иных целей.

Терроризм

9. _____ - это злоупотребление служебным положением, получение взяток, подкуп, фальсификация документов и другие противоправные действия в сфере деятельности.

Коррупционное поведение

10. _____ – это общественное явление, которое является одним из основных факторов разрушения общественной защиты, законности и порядка

Коррупция

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

1. Один из методов научно-прикладных исследований, который используется для сбора первичной информации

- a) Эксперимент
- b) Анализ существующих данных**
- c) Интервьюирование
- d) Выводы на основе личного опыта

2. Подход, который используется для анализа данных в научно-прикладных исследованиях

- a) Квантитативный**
- b) Качитативный
- c) Метод исключения
- d) Логический

3. Технологии, которые могут быть применены для проведения научно-прикладных исследований

- a) Искусственный интеллект
- b) Технология "больших данных"
- c) Робототехника
- d) Все вышеперечисленное**

4. Метод планирования исследований, который позволяет определить последовательность действий

- a) Матричный метод
- b) Метод критического пути**
- c) Метод достижения целей
- d) Метод индукции

5. Элементы, которые играют важную роль при статистическом анализе данных в научно-прикладных исследованиях

- a) Определение тенденций и закономерностей
- b) Построение теоретических моделей
- c) Подтверждение гипотез
- d) Все вышеперечисленное**

6. Определяющую роль играют этические принципы в научно-прикладных исследованиях

- a) Обеспечение конфиденциальности данных
- b) Уважение к участникам исследований
- c) Признание авторства и цитирование источников
- d) Все вышеперечисленное**

7. Важное значение имеет выбор методологии для успешного проведения научно-прикладных исследований в конкретной _____
области

8. Элемент, который важно учитывать при планировании подходов к научно-прикладным исследованиям: специфику объекта исследования, цели и задачи исследования, а также выбранную _____
концепцию

9. _____ - технология научно-прикладных исследований способствует получению более точных экспериментальных данных
Моделирование

10. Подходы, которые могут быть использованы для эффективной реализации научно-прикладных исследований в области информационных технологий: методологический подход, экспериментальный подход и подход основанный на _____
данных

Критерии оценки:

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

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 обучающихся.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с оценкой. Способ проведения – собеседование по вопросам.

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

Таблица распределения баллов по видам работ ОФО*

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов*	Примечания
Текущий контроль, в т.ч.:	70	
Выполнение практической работы	20	4 ПЗ * 5 б.
Контрольная работа (НИР)	25	
Посещение лекций (конспект) и активная работа на занятии	10	5 ЛЗ*2 б.
Тестирование по модулям	15	3 модуля*5 б.
Промежуточная аттестация – зачет без оценки, в т.ч.:	30	
Теоретический вопрос № 1	15	
Теоретический вопрос № 2	15	
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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Право»

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

Менеджмент
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный 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	2	2			2	2
Практические	4	4			4	4
Итого ауд.	6	6			6	6
Контактная работа	6	6			6	6
Сам. работа	102	102	99	99	201	201
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	108	108	108	108	216	216

Программу составил(и):

ст. преподаватель , Федотова Ольга Ивановна

Рецензент(ы):

к.э.н. , доцент , Зубренкова Ольга Анатольевна

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью дисциплины «Менеджмент» является получение конкретных знаний и практических навыков в постановке и обосновании целей управления и мобилизации усилий персонала для достижения поставленных целей, а так же возможность принимать научно-обоснованные решения, управлять предприятиями и организациями как целостными системами. Задачи дисциплины (модуля): - формирование у обучающихся комплекса теоретических знаний по управлению организации; - участие в разработке проектных решений в области профессиональной деятельности, подготовке предложений и мероприятий по реализации разработанных проектов и программ; - участие в разработке вариантов управленческих решений, обосновании их выбора на основе критериев социально-экономической эффективности с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий принимаемых решений; - выработку навыков планирования и организация работы малых проектно-внедренческих групп.

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	
2.2.2	Управление человеческими ресурсами

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1:	Знает: сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности
ОПК-2.2:	Умеет: осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности
ОПК-2.3:	Владеет: методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности
ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	
ПК-4.1:	Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы
ПК-4.2:	Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса
ПК-4.3:	Владеет: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-5.1:	Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2:	Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-5.3:	Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	
ПК-8.1:	Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале
ПК-8.2:	Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала

ПК-8.3: Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом						
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса						
ПК-9.1: Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики						
ПК-9.2: Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса						
ПК-9.3: Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1) базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов; 2) закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития; 3) теоретические основы организации и управления предприятием; 4) основы разработки управленческих решений с учетом критериев оценки показателей социально-экономической эффективности организации. Уметь: 1) анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере; 2) анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств; 3) анализировать и оценивать организационно-управленческие решения; 4) выделять, формулировать и аргументировать варианты управленческих решений. Владеть: 1) навыками анализа и содержательной интерпретации полученных результатов; 2) навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; 3) навыками оценки предлагаемых управленческих решений; 4) способностями к критической оценке и обоснования предложений по совершенствованию управленческих решений.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Организация как объект управления					
1.1	Модульная единица 1. Менеджмент как вид деятельности /Тема/	1	0			
1.2	Модульная единица 1. Менеджмент как вид деятельности /Лек/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Семинарское занятие № 1 «Эволюция управленческой мысли» /Пр/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Законы организации. Принципы менеджмента. /Ср/	1	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Модульная единица 2. Сущность и классификация организаций /Тема/	1	0			
1.6	Сущность организационной культуры. Роль руководителя в формировании организационной культуры /Ср/	1	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Модульная единица 3. Внутренняя и внешняя среда организации /Тема/	1	0			
1.8	Практическое занятие № 1 «Основы целеполагания в организации» /Пр/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

1.9	Основные виды организационных структур управления. Организационные структуры предприятия. /Ср/	1	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Менеджмент как процесс управления					
2.1	Модульная единица 4. Механизмы и функции менеджмента /Тема/	1	0			
2.2	Модульная единица 4. Механизмы и функции ме-неджмента /Лек/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Социально-психологические методы управления. Мотивация как функция управления. /Ср/	1	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.4	Модульная единица 5. Информационное обеспечение и коммуникации в управлении /Тема/	1	0			
2.5	Коммуникационные сети и коммуникационные стили. /Ср/	1	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.6	Модульная единица 6. Управленческие решения /Тема/	1	0			
2.7	Практическое занятие № 2. «Разработка и принятие управленческих решений» /Пр/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Моделирование в принятии решений /Ср/	1	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	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. Менеджер в системе управления					
3.1	Модульная единица 7. Управление конфликтами, изменениями и стрессами /Тема/	1	0			
3.2	Практическое занятие № 3. «Управление конфликтами» /Пр/	1	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.3	Роль менеджера в управлении организационными изменениями. /Ср/	1	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.4	Модульная единица 8. Теории лидерства и стили руководства /Тема/	1	0			

3.5	Поведенческие теории лидерства. Проблема параметризации стилевых характеристик лидерства. /Ср/	1	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	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. Управление персоналом и эффективность менеджмента					
4.1	Модульная единица 9. Управление человеческими ресурсами /Тема/	1	0			
4.2	Принципы подбора кадров. Система оценки кадров. Управление конфликтами в трудовом коллективе. Профессиональные качества и навыки менеджера. Стиль и имидж менеджера. Одежда и кабинет менеджера. Зарубежный опыт по персоналу-менеджменту. /Ср/	1	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.3	Модульная единица 10. Мотивация. Принципы проектирования оптимальных систем мотивации труда /Тема/	1	0			
4.4	Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории. Теория мотивационного комплекса трудовой деятельности. /Ср/	1	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.5	Модульная единица 11. Деловые коммуникации /Тема/	1	0			
4.6	Невербальные коммуникации. Связи с общественностью (PR). Презентация. /Ср/	1	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.7	Модульная единица 12. Эффективность менеджмента организации /Тема/	1	0			
4.8	Качество, производительность и доходность сервиса. Процессный подход в менеджменте качества. Модели построения систем менеджмента качества. /Ср/	1	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.9	Промежуточный контроль /Тема/	2	0			
4.10	Промежуточная аттестация - экзамен /Экзамен/	2	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.11	Самостоятельная работа /Ср/	2	99	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

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	Астахова Н. И., Барбашина О. В., Бутов А. В., Гасанов А. З., Иванова Л. В., Карпенко Е. З., Литвинюк А. А., Лукашевич В. В., Москвитина М. В., Мусин М. М., Москвитин Г. И.	Менеджмент: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Моргунов А. Ф.	Информационные технологии в менеджменте: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Абчук В. А., Трапицын С. Ю., Тимченко В. В.	Менеджмент: теоретические основы: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Абчук В. А., Трапицын С. Ю., Тимченко В. В.	Менеджмент: прикладные аспекты: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Мальшина, Н. А.	Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л2.5	Плешкова Н. А., Подзорова Г. А., Кирюхина А. Н.	Менеджмент в сервисе: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2021
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Система самодиагностики деловых возможностей предпринимателей		
Э2	Научная электронная библиотека «Киберленинка»		
Э3	Федеральный образовательный портал ЭСМ (Экономика.Социология.Менеджмент)		
Э4	Библиотека успешного бизнесмена		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Windows 7 Professional		
6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Консультант Плюс		
6.3.2.2	Гарант		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультимедиа) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.

114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультибордин) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 шт
147	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции.

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

Таблица 1 – Распределение вопросов промежуточной аттестации по компетенциям

Наименование компетенции	Номер вопросов
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	5
ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	9
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	23,26
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	9,10,27,29,30,37
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса	28

Вопросы для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Дайте характеристику менеджмента как науки.
2. Дайте характеристику основным принципам менеджмента.
3. Раскройте сущность методов управления: административных, экономических, социально-психологических.
4. Раскройте сущность законов и закономерностей менеджмента.
5. Охарактеризуйте основные функции менеджмента.
6. Охарактеризуйте основные этапы исторического развития науки «Менеджмент».
7. Охарактеризуйте понятие и сущность организации, законы развития организации и ее жизненный цикл.
8. Дайте классификацию организаций.
9. Перечислите основные составляющие внутренней среды организации, перечислите

ее основные элементы.

10. Охарактеризуйте внешнюю среду, перечислите ее характеристики.

11. Дайте характеристику организационной структуры управления: понятие, элементы и связи структуры управления.

12. Охарактеризуйте основные принципы построения структуры управления организацией.

13. Дайте характеристику видам коммуникаций. Что собой представляет процесс коммуникации и его основные элементы, формальные и неформальные коммуникации?

14. Охарактеризуйте коммуникационные барьеры в организации и методы улучшения организационных коммуникаций.

15. Дайте характеристику основным информационным технологиям менеджмента.

16. Дайте характеристику методам принятия управленческих решений.

17. Опишите цикл принятия управленческих решений.

18. Дайте характеристику понятиям влияние и власть, формы власти и влияния, их характеристики.

19. Раскройте понятия лидер и менеджер: поведенческий и ситуативный подходы к лидерству.

20. Раскройте классификацию стилей руководства

21. Охарактеризуйте типы и модели конфликтов.

22. Дайте характеристику методам управления конфликтами.

23. Отрадите природу и факторы организационных изменений: люди, технологии, цели, структура. Каковы основные методы преодоления сопротивления переменам?

24. Перечислите критерии успеха менеджера.

25. Опишите методы оценки эффективности менеджера.

26. Сопоставьте инструментарий и проанализируйте результативность различных методов управления: административных, экономических, социально-психологических.

27. Сравните виды и направления социальной ответственности: ответственность перед потребителем; ответственность перед персоналом, ответственность перед обществом, ответственность перед собственниками.

28. Сравните нормы и стандарты в области социальной ответственности, принятые в отечественной и международной практике.

29. Сравните особенности подходов к мотивации персонала представителей содержательной теории мотивации.

30. Сравните особенности подходов к мотивации персонала представителей процессуальной теории мотивации.

31. Выявите особенности, достоинства и недостатки подходов сторонников административной (классической) школы.

32. Выявите особенности, достоинства и недостатки подходов сторонников научной школы управления.

33. Выявите особенности, достоинства и недостатки подходов сторонников школы человеческих отношений и поведенческих наук.

34. Выявите особенности, достоинства и недостатки подходов сторонников количественной школы.

35. Выявите особенности, достоинства и недостатки отечественных концепций управления.

36. Выявите особенности влияния на организацию факторов внешней среды прямого и косвенного воздействия.

37. Отрадите влияние на развитие организации ключевых факторов внутренней среды.

38. Выявите основные достоинства и недостатки бюрократических организационных структур.

39. Выявите основные достоинства и недостатки адаптивных организационных структур.

40. Охарактеризуйте и сравните методы оценки эффективности менеджмента.
41. Сравните и проанализируйте методы повышения производительности труда.
42. Сравните традиционные концепции лидерства.
43. Сопоставьте структурные и межличностные методы решения конфликтных ситуаций в коллективе.
44. Отрадите особенности основных методов сопротивления переменам.
45. Сравните характеристики формальных и неформальных групп.
46. Сравните основные характеристики стилей управления.
47. Выявите основные организационные факторы стресса
48. Сравните элиминирование со стороны руководителя и со стороны подчиненного.
49. Классифицируйте психические состояния персонала в результате стресса.
50. Отрадите основные этапы самоменеджмента руководителя.

Задачи к экзамену

Задача 1. «LeviStrauss»

Levi Strauss – крупнейший в мире производитель джинсовой одежды, объемы продаж которой исчисляются миллиардами долларов. Однако в начале 90-х гг. в адрес компании стали поступать упреки, что она медленно обновляет свою продукцию, уступая своим конкурентам – *Haggar Apparel* и *Farah Manufacturing*. Появились также критические замечания в адрес организационной культуры *Levi Strauss*. В то время компания проводила в жизнь идею ее президента *R. Haas*, убежденного, что компания уже доказала свою возможность занимать лидирующее положение по производству джинсовой одежды. Теперь ее задача – создать высоко моральную культуру, поддерживать этику взаимоотношений, тем самым, превратив *Levi Strauss* в образец высокого качества трудовой жизни. Идеи *Haas* сводились к следующему:

- открытость: менеджеры должны проявлять интерес к работникам, отмечать их успехи, подчеркивать их вклад в достижение результатов работы компании;
- независимость: на всех уровнях управления организацией приветствуются независимые суждения, конструктивная критика;
- этика: менеджеры должны четко и открыто формулировать свои требования, подавать примеры этики бизнеса и взаимоотношений внутри и за пределами компании;
- делегирование: менеджеры должны делегировать полномочия более низким уровням управления, тем, кто непосредственно производит продукцию и контактирует с покупателями и клиентами;
- внешние связи: *Levi Strauss* откажется от сотрудничества с партнерами, действия которых противоречат стандартам этики компании;
- оценка персонала: до 30% премий приходится на работников, соблюдающих этические стандарты. Работник, который добился высоких производственных результатов, но не достаточно хорошо проявил себя с точки зрения этических норм и стандартов компании, может не получить премию.

Этические стандарты *Levi Strauss* многие ставили под сомнение, считая, что они не способствуют повышению эффективности работы компании, объясняя этим ее неудачи на рынке. Однако *Haas* считал, что проблемы компании обусловлены внешними факторами и обстоятельствами, и если бы не приверженность персонала этим этическим нормам, компания переживала бы гораздо большие трудности.

Вопросы.

1. Какова организационная культура компании *Levi Straus*?
2. Можно ли считать организационную культуру компании *Levi Strauss* сильной?
3. Согласны ли вы с утверждением *Haas*, что созданная им организационная культура представляет основное конкурентное преимущество компании на рынке? Аргументируйте свою позицию.

Задача 2. Разработка миссии и целей организации

На совещании руководящего состава новый директор указал на необходимость кардинальных перемен в работе предприятия и поставил ряд задач. Основанием для подобного заявления явилось глубокое всестороннее изучение состояния дел в течение трех месяцев..

Город N – районный центр с численностью населения около 50 тыс. чел. Направленность развития района – аграрно-индустриальная. Сельскохозяйственные отрасли включают животноводство, зерновое хозяйство, овцеводство, плодовоовощное хозяйство, виноградарство, шелководство и др.

Промышленность представляют заводы: электроаппаратный, ремонтный (ремонт, главным образом, грузовых автомобилей), хлебозавод, молочный завод, швейная фабрика и др. Город N расположен на юге России, занимает промежуточное положение между курортной зоной и промышленными центрами. Является железнодорожной станцией, имеет автомобильное, воздушное сообщение, недалеко крупный аэропорт.

Задание:

1. Сформулировать миссию организации.
2. Разработать цели развития организации на ближайшие 3- 5 лет.

Задача 3

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником.

Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Задача 4

«Японская кухня в России

История компании «Васаби» берёт своё начало в 2003 году, когда в Москве на проспекте Медиков открылся первый японский ресторан «Васаби». Основным направлением деятельности компании стало развитие сети ресторанов японской кухни «Васаби» и итальянской кухни «Розарио».

В настоящее время в состав группы компаний входят заведения, расположенные в Санкт-Петербурге, Москве, Череповце, Пскове, Великом Новгороде, Костроме, Сыктывкаре.

В Сыктывкаре ресторан «Васаби–Розарио» стал пользоваться огромной популярностью сразу после открытия в торговом комплексе «Июнь». Посетители охотно организовывали там корпоративные праздники, устраивали дни рождения для детей, просто проводили время в хорошей компании. Качество блюд, система скидок и бонусов привлекала всё больше и больше любителей японской и итальянской кухни.

Наступил 2014 год, который принёс невиданное ранее напряжение в международных отношениях России со многими странами. Санкции, предпринятые Западом, вынудили российское руководство принять ответные меры. Наша страна пошла по пути протекционизма отечественной экономики – был принят запрет на ввоз многих видов зарубежной продукции. Всё бы ничего, но компания «Васаби» неожиданно потеряла проверенных поставщиков рыбы из Норвегии. По сути, рестораны лишились основного сырья для приготовления блюд японской кухни – лосося. Стало невозможно приготовить по традиционному рецепту классические суши, самые простые роллы «сяке-маки», и, к великому сожалению посетителей, – любимые всеми роллы «филадельфия».

На лицах завсегдатаев ресторана появлялось выражение разочарования, когда официанты сообщали им о невозможности приготовить их любимые блюда. Некоторые даже вставали и уходили, не желая заказывать что-то другое. Ситуация была критической.

Директор сыктывкарского филиала срочно дал указание поварам найти хоть какую-нибудь замену лососю. Одновременно он провёл беседу с заместителем по снабжению и тот обещал активизировать работу по поиску другого поставщика. Повара достойно справились с заданием, заменив лосося мясом краба. Конечно, «филадельфию» повторить не удалось, но были разработаны новые роллы, отличающиеся от «филадельфии» только обёрткой – мясо краба вместо лосося.

Новое блюдо стало позиционироваться как аналог самых популярных роллов. При этом мясо краба было дороже лосося, но цена на роллы не была поднята. Это позволило если не спасти ситуацию, то хотя бы временно «сгладить» проблему. Заместитель по снабжению сыктывкарского филиала «Васаби» провёл огромную работу по поискам, отбору и переговорам с возможными поставщиками. В итоге ему оставалось выбрать между дальневосточным рыбным предприятием и неожиданно поступившим предложением из Чили. Посоветовавшись с директором, снабженец остановил свой выбор на чилийском лососе – при сопоставимом качестве это сырьё оказалось намного дешевле дальневосточного.

Через три недели после прекращения поставок лосося, в ресторане «Васаби–Розарио» наконец снова появились любимые всеми роллы «филадельфия». Вскоре постоянные посетители вернулись, и объёмы продаж вышли на прежний уровень.

Вопросы для работы с кейсом

1. Изменения в макро- или в микросреде стали генератором проблем компании?
2. Объясните механизм воздействия макросреды на предприятие опосредованно через микросреду в данной ситуации.
3. Какие факторы микросреды оказались вовлечены в данную ситуацию?
4. Дайте оценку действиям руководства компании. Правильно ли оно поступило?
5. Как вы думаете, почему руководство не повысило цену на роллы-заменители, несмотря на то, что по себестоимости они были дороже? Верное ли это решение?
6. Как вы думаете, достиг ли своей цели запрет на ввоз норвежского лосося, как элемент политики протекционизма российской экономики?

Задача 5

Компания занимается производством, закупкой и продажей корпусной мебели, работает на рынке 6 лет. Ассортимент рассчитан на средний ценовой сегмент потребителей. Активно работает с крупными мебельными магазинами, серьезно занимается привлечением корпоративных клиентов. В фирме работает около 300 человек.

Цели компании:

1. Увеличить объем продаж на 15%.
2. Улучшить качество обслуживания клиентов путем введения и соблюдения стандартов работы.
3. Снизить текучесть персонала на 10%, уделив особое внимание отделу продаж.

Анализ клиентской базы показал, что компания недополучает ежегодно порядка 8,5% от оборота из-за потери клиентов, что за предыдущий год составило 300 тыс. дол. США.

Четкого планирования производства и закупок не существует, поэтому иногда склад переполнен, а бывает, что не хватает ходового товара. В отделах существуют примерные планы работы, но они не утверждаются и не согласуются.

Менеджеры по продажам, как показали разовые пробные покупки, часто формально подходят к обслуживанию клиентов, не помогают клиентам, не вникают в особенности их запросов.

Оптовое подразделение занимается преимущественно обслуживанием существующих клиентов и отслеживанием появления новых.

Корпоративное подразделение занимается активными продажами, предлагая клиентам комплексный продукт: мебель + дизайн + доставка и сборка на месте + индивидуальные консультации.

Система оплаты в оптовом и корпоративном отделах одинаковая.

Начальники отделов продаж получают оклад и премию, распределяемую директором произвольно; сотрудники – оклад и премию, которая начисляется исходя из мнения непосредственного начальника.

Зарплата руководителей склада и транспортного отдела состоит из оклада и премии, которая рассчитывается на основе указаний директора. Сотрудники этих подразделений получают только оклад.

Задание к кейсу: Как разработать комплексную систему мотивации для среднего звена управления с учетом целей и ситуации в организации?

Задача 6

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 7

Денис Ковальчук является Генеральным директором и владельцем компании «Ника», занимающейся импортом и оптовой торговлей компьютерной техникой на северо-западе России. В компании работают два специалиста по закупке компьютеров за рубежом, получающие должностные оклады и месячные премии в размере до 40% оклада (решение о выплате премий принимает Генеральный директор), и пять коммерческих агентов, занятых продажами на внутреннем рынке и получающих комиссионные в размере 10% от суммы продаж. Цены на реализуемые компьютеры устанавливает так же Генеральный директор. Анализ финансовых результатов за последние шесть месяцев показал Денису, что прибыльность компании стала сокращаться, несмотря на постоянный рост объемов реализации и сохранение товарных запасов на одном уровне, и что, кроме того, увеличились сроки сбора дебиторской задолженности. Специалисты по закупкам в течение всех шести месяцев получали 40% премию, однако их вознаграждение составляло только 40% от среднего дохода коммерческого агента.

Вопросы:

1. Проанализируйте развитие ситуации в «Нике». Чем можно объяснить достигнутые результаты? Как они могут быть связаны с системой компенсации?
2. Какую систему вознаграждения вы бы предложили для «Ники»?
3. Как бы вы посоветовали Денису внедрять эту систему?

Задача 8

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задача 9

Компания «Starwood Hotels & Resorts Inc»

Взаимосвязь общих функций управления можно проследить на следующем примере. Компания «StarwoodHotels&ResortsInc.», которой принадлежат более 700 отелей в 76 странах мира, первой в гостиничном бизнесе начала внедрение программы «Шесть Сигма». Эта

международная программа, впервые осуществленная компанией «Моторола», уже помогла многим фирмам поднять уровень обслуживания клиентов и увеличить прибыль. Суть ее в оптимизации рабочего процесса и использовании каждой минуты на благо компании. В компании «StarwoodHotels&ResortsInc.» рассчитывают, что итогом выполнения программы станет супервысокий уровень обслуживания клиента, начиная с бронирования и размещения в номере. Например, регистрация вновь прибывшего занимает 5 мин. Специалисты программы «Шесть Сигма», проанализировав каждый шаг персонала, посоветуют, как сократить это время до идеальных 3,5 мин.

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

Вопросы:

Какую цель поставила перед собой компания «StarwoodHotels&ResortsInc.»?

Какие задачи для этого нужно решить?

В каких формах проявились общие функции управления в данном примере?

Задача 10

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задача 11

«Повышение мотивации»

Небольшая сеть, состоящая из трех магазинов модной одежды. В каждом из них трудятся по две смены 2 продавца. Рабочий день – с 10.00 до 22.00 час. Торговые точки расположены в гипермаркетах на окраинах крупного города. Срок существования на рынке – 3 года.

Продавцы – в основном студентки вузов, которые учатся на заочном и вечернем отделениях. Продавцы получают базовую зарплату (оклад 150 дол. плюс премиальные 100 дол.), не зависящую от результатов их работы. Отдельно для каждого магазина задается минимальный план продаж. При условии его выполнения прибавляется дополнительная сумма – 4% от выручки сверх плана, которая распределяется на всех сотрудников торговой точки.

Анализ существующей системы стимулирования продавцов торговой сети выявил следующие проблемы:

- Низкий уровень мотивированности продавцов: в результате высокая текучесть кадров, «ленивая» работа с клиентами, нередкие случаи воровства, несоблюдение стандартов качества обслуживания и т. п.
- Стандарты обслуживания клиентов и другие документы изложены в неудобной форме, а некоторые регламенты работы продавцов вообще отсутствуют.
- Директор относится к нематериальному стимулированию скептически. Готов повышать зарплату только тем, кто отлично работает.

- В организации активно распространяются слухи и сплетни, часто возникает необоснованная паника среди персонала, и, как следствие, нервная обстановка в коллективе.

Задание к кейсу: Как увеличить мотивацию сотрудников, существенно не повышая уровень затрат на персонал?

Задача 12

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача 13

«Нестандартное решение»

На складах одной из крупных компьютерных фирм скопилось значительное количество не проданных персональных компьютеров, что снижало рентабельность производства. Руководство фирмы поставило задачу ускорить реализацию персональных компьютеров.

Аналитической группой было сгенерировано несколько альтернативных вариантов решения этой проблемы, среди которых было отобрано два основных.

Первый вариант решения проблемы предусматривал значительное снижение отпускной цены.

Второй предложенный вариант решения предполагал обновление упаковки и значительное повышение продажной цены.

По каждому варианту были разработаны сценарии развития ситуации после того, как товар окажется на рынке сбыта. В первом случае сценарий предполагал некоторое увеличение продаж, которое не могло существенно отразиться на рентабельности производства фирмы.

При разработке второго сценария основная ставка была сделана на так называемое нерациональное поведение потребителя. Согласно исследованиям почти в 80 % случаев при покупке компьютеров потребители руководствуются нерациональными мотивами.

Руководством фирмы был принят сопряженный с риском второй вариант решения проблемы. Оставшиеся на складе компьютеры были достаточно быстро проданы.

Вопросы:

1. Какой метод принятия решений использовался в данном случае?
2. Решение какого типа было принято руководством организации (интуитивное, основанное на суждениях, рациональное)?
3. Действительно ли фирма шла на риск, выбирая второй вариант решения проблемы?
4. Как вы думаете, всегда ли, когда необходимо сбыть залежалую продукцию, надо действовать именно таким образом?

Задача 14

Космический корабль после длительной межзвездной экспедиции возвращается на Землю, где за это время прошла тысяча лет. На борту корабля командир и команда, которые за долгие годы полета стали сплоченным высококвалифицированным коллективом. При

приближении к Солнечной системе командир получает конфиденциальное сообщение с Земли, в котором сказано, что за время отсутствия корабля на Земле произошли необратимые экологические изменения и в привычной для людей форме цивилизации больше не существует. Разумная жизнь на планете сохранилась в другой форме – энергетической – и создала на планете новую цивилизацию. Новые жители Земли предлагают команде свою помощь либо по переводению жизни каждого члена экипажа в энергетическую форму, либо по созданию резервации с привычными формами животного и растительного мира. Командиру предлагается самому информировать команду о случившемся и до возвращения на Землю сообщить о принятом решении.

Задание

1. Определите, каким стилям руководства соответствуют предложенные ниже варианты решений и отметьте их в «решетке менеджмента».

2. Какое решение является наиболее правильным?

Варианты решений:

а) принять решение за всю команду и сообщить о нем на Землю. Команду же поставить перед свершившимся фактом;

б) поговорить с каждым членом экипажа, узнать его личное предпочтение, а после этого принять решение за всех;

в) собрать команду, сообщить о радиোগрамме и выслушать коллективное мнение. После этого самостоятельно принять решение;

г) вызвать первого помощника и врача экспедиции и совместно с ними принять решение за всех;

д) собрать команду, сообщить о радиোগрамме и помочь выработать совместное решение;

е) собрать команду, сообщить о полученной информации и, участвуя в этом процессе как рядовой член, предложить каждому после обсуждения принять индивидуальное решение.

Задача 15

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 16

Кейс «Кризис власти в автосервисе»

Игорь и Юлия Осиповы создавали своё предприятие совместными усилиями практически с нуля. Игорь был не просто опытным, а по-настоящему талантливым автоэлектриком, а Юлия хорошо разбиралась в юридических и экономических тонкостях бизнеса. Их тандем позволил им создать процветающее предприятие автосервиса, которым они руководили вместе.

Но всё получилось далеко не сразу. С серьёзными проблемами супруги столкнулись, когда предприятие только начало работать. Только что набранный персонал отказывался всерьёз воспринимать молодую пару как своих непосредственных руководителей. Конечно, автослесари, автоэлектрики и другие работники вовсе не отказывались работать. Но в их отношении к Игорю чувствовалась некоторая фамильярность, опытные специалисты с усмешкой воспринимали профессиональные советы молодого человека, совершенно к ним не прислушиваясь. Эффектная блондинка Юлия тоже не могла повлиять на своих подчинённых – они не реагировали на её замечания по поводу опозданий или курения слишком близко к зданию автосервиса.

Всё изменилось после одного случая. В автосервис доставили дорогую иномарку, которая ну никак не хотела заводиться. Что только работники не делали – и аккумулятор тестировали, и зажигание смотрели, и стартер проверяли – неисправность найти не могли. Как раз в это время в рабочую зону зашёл Игорь. Ему хватило двух минут, чтобы понять, что вышла из строя катушка зажигания. Её быстро поменяли на новую, и довольный автовладелец уехал. С тех пор отношение персонала к Игорю стало совсем другим. Убедившись в его высоком профессионализме, люди стали проявлять уважение прислушиваться к его советам и распоряжениям. При этом сам Игорь никогда отдавал жёстких приказаний, предпочитая узнать сначала мнение работников. Юлия тоже нашла способ решения проблемы работы с подчинёнными. Она стала придерживаться жёсткого стиля управления и ввела систему штрафов. За опоздание или за курение в неположенном месте работник лишался части зарплаты. И это возымело действие – трудовая дисциплина значительно улучшилась.

Таким образом, каждый из супругов нашёл свои рычаги воздействия на персонал, что позволило успешно миновать кризис власти.

Вопросы:

1. Какой тип власти использовал каждый из супругов?
 2. Каких стилей управления придерживались Игорь и Юлия?
 3. Какие стили лидерства использовал каждый из супругов с точки зрения двухмерной теории лидерства Блейка и Моутона?
 4. Кого из супругов в большей степени можно назвать лидером?
 5. Как вы думаете, чей подход к управлению более эффективен?
 6. Прослеживается ли разделение управленческого труда между Игорем и Юлией?
- Если бы на предприятии существовали функциональные отделы, то какой отдел возглавил бы каждый из них?

Задача 17

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задача 18

Кейс «Работники компании GENERAL MOTORS (GM) вышли на забастовку с требованиями: «МЕНЬШЕ РАБОТЫ - МЕНЬШЕ ДЕНЕГ»

Все большее распространение получает «временная занятость», когда компании сокращают персонал, «выбрасывая людей на улицу». Это лишает работников уверенности в завтрашнем дне, получении стабильного заработка и определенного социального статуса. В этих условиях странно видеть колонны бастующих рабочих компании *General Motors* с лозунгами «Меньше работы – меньше денег».

В середине 90-х гг. компания значительно сократила численность занятых, передав часть их функций оставшимся работникам. Сверхурочная работа стала обязательной для подавляющей части персонала; продолжительность рабочей недели некоторых сотрудников доходила до 66 ч. Компании выгоднее было оплачивать сверхурочные работы, чем держать дополнительных работников. Зарботки рабочих, находящихся на повременной системе оплаты, составляли в среднем 53 000 долл. в год. К тому же компания предоставляла им различные льготы на сумму около 35 000 долл.

Однако, несмотря на высокие заработки, работники испытывали чувство глубокой неудовлетворенности и усталости, которое со временем нарастало. Один из работников так описывал свои ощущения: «Складывается впечатление, будто единственное, что я делаю – это работаю, сплю, и потом вновь возвращаюсь на работу».

Вопросы

1. Какое отношение данная ситуация имеет к стрессу?
2. Каковы ее последствия:
 - для организации?
 - для работников?
3. Насколько данная ситуация характерна для российских организаций?

Задача 19

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задача 20

Кейс «Форд и Слоун»

Генри Форд и Альфред П. Слоун младший были великими руководителями. Они противостояли друг другу в 20-х гг. XX века, когда впервые возникла концепция управления как профессии и научной дисциплины.

Генри Форд представлял архетип авторитарного предпринимателя прошлого: склонный к одиночеству, своевольный, всегда настаивающий на собственном пути, презирующий теории и «бессмысленное» чтение книг, Форд считал своих служащих «помощниками». Если «помощник» осмеливался перечить Форду или самостоятельно принимать важное решение, он обычно лишался работы. В компании FordMotor только один человек принимал решения с любыми последствиями.

Форд расценил предложение Альфреда П. Слоуна о реорганизации GeneralMotors следующим образом: «... картинка с развесистой клюквой посередине... Человек вынужден слоняться взад-вперёд, и от ответственности каждый уваливает, следуя мудрости лентяев, что две головы лучше одной».

Общие же принципы Форда были суммированы в одной фразе: «Любой покупатель может получить автомобиль любого цвета, какого он пожелает, пока автомобиль остаётся чёрным». У Форда были основания насмехаться над новомодными идеями Слоуна. Форд сделал свою модель «Т» настолько дешёвой, что её мог купить практически любой работающий человек.

Примерно за 12 лет Форд превратил крошечную компанию в гигантскую отрасль, изменившую американское общество. Более того, он добился такого снижения себестоимости, что мог продавать автомобиль всего за 290 долл., и платить своим рабочим одну из самых высоких ставок того времени – 5 долл. в неделю. В 1921 г. FordMotor контролировал 56 % рынка легковых автомобилей и заодно почти весь мировой рынок.

Фирма GeneralMotors, которая в то время была конгломератом из нескольких небольших полунезависимых компаний, хаотично перемешанных за провололочной оградой, располагала всего 13 % рынка и дрейфовала к банкротству. К счастью, семья Дюпонов, ради спасения огромных капиталовложений в акции GeneralMotors, приняла на себя ведение её дел, пока крах ещё не разразился.

Пьер С. Дюпон, сам крупный сторонник современного управления, назначил президентом фирмы Альфреда П. Слоуна. Слоун быстро превратил в реальность планы, над которыми издевался Форд, тем самым введя в практику то, что остаётся до сих пор главным принципом управления крупными компаниями. Реорганизованная GeneralMotors располагала

крупной и сильной группой управления, а множество людей получили право самостоятельно принимать важные решения. Слоун как личность был полной противоположностью Форду. Форд был несгибаемо жёстким, своевольным, интуитивным человеком, а любимыми словами Слоуна стали «методология» и «рациональность». Человек не шиялся взад-вперёд, как предсказывал Форд. Напротив, на каждого руководителя были возложены определённые обязанности и дана свобода делать всё, что необходимо для их выполнения. Слоун также разработал хитроумную систему контроля, позволявшую ему и другим руководителям быть в курсе того, что происходит в их гигантской корпорации.

В то время как FordMotor сохранила верность чёрной модели «Т» и традиции, согласно которой босс командует, а остальные выполняют, команда Слоуна быстро воплотила в жизнь новые концепции в соответствии с изменяющимися потребностями американцев. Фирма GeneralMotors ввела в практику частые замены моделей, предлагая потребителям широкий ассортимент стилевых и цветовых оформлений и доступный кредит. Доля FordMotor на рынке резко сократилась. В 1927 г. фирма была вынуждена остановить конвейер, чтобы переоснастить его под выпуск весьма запоздавшей модели «А». Это позволило GeneralMotors захватить 43,5 % автомобильного рынка, оставив Форду менее 10 %. Несмотря на жестокий урок, Форд так и не смог прозреть. Вместо того, чтобы учиться на опыте конкурента, он продолжал действовать по старинке. В следующие 20 лет фирма FordMotors едва удерживалась на третьем месте в автомобильной промышленности и почти каждый год теряла деньги. От банкротства её спасло только обращение к резерву наличных в 1 млрд долл., который Форд скопил в удачливые времена.

Вопросы для работы с кейсом

1. Кто был лучшим менеджером – Форд или Слоун? Почему?
2. Какие внутренние и внешние факторы содействовали успеху фирмы FordMotor и GeneralMotors? Какие факторы оказали влияние на упадок фирмы FordMotor?
3. Хотя и сегодня GeneralMotors больше FordMotor, обе фирмы сконструированы и управляются схожим образом. Почему это так?
4. Какова важнейшая причина поражения Форда?

Задача 21

Начальник планово-экономического отдела агропромышленного предприятия Кузьмин Н. В. уходит на пенсию. Руководитель предприятия Григорьев А.А. и его заместитель Москвин И.И., курирующий ЭТО отдел, были не совсем довольны работой Кузьмина Н.В. По их мнению, тот был чрезвычайно мягким начальником.

После акционирования предприятия роль отдела существенно возросла. В связи с этим возникла необходимость разработки обоснованной программы его дальнейшей деятельности, по сути дела, при ему другого статуса. Вы назначаетесь начальником этого отдела.

Характеристика отдела. Отдел занимает комнату площадью 120 м², имеет четыре телефонных аппарата, из них два - городской сети и два внутренних. У бывшего начальника отдела своего кабинета не было, он находился вместе с подчиненными. В отделе в основном работают женщины: 23 из 25 человек. Состав отдела по возрасту и образованию следующий: десять человек в возрасте 32-42 лет имеют высшее юг средне-специальное образование; пять человек со средне специальным образованием - пенсионного или предпенсионного возраста; пять молодых специалистов, недавно окончивших экономический институт, из них один мужчина; четыре технических исполнителя со средним образованием в возрасте от 18 до 24 лет (двое из них учатся на первом курсе института); один - полковник запаса, работает в отделе недавно и не имеет образования по профилю работы отдела.

Заместителем начальника отдела работает опытный сотрудник Ильина А.Н., имеющая высшее образование и пользующаяся достаточным авторитетом в коллективе. В работе она придерживается традиционных подходов, поэтому начальником отдела ее решили не назначать.

Работники отдела не отличаются высокой трудовой дисциплиной; иногда много разговаривают и не всегда на служебные темы, часто ходят по территории организации, хотя

это и не всегда связано с производственной необходимостью. Нередко городские телефонные аппараты подолгу оказываются занятыми из-за посторонних разговоров и в отдел бывает трудно дозвониться.

Пока решался вопрос (в течение двух месяцев) о назначении нового начальника отдела, им руководила Ильина А.Н. Незадолго до описываемых событий в отдел пришел молодой специалист Иванцов П.П., который с самого начала пытался выяснить, чем он должен заниматься и как его деятельность регламентируется должностными инструкциями. Однако в отделе должностные инструкции были составлены давно и их конкретного содержания никто не знал (и даже неизвестно было, где они находятся). В повседневной деятельности сотрудники занимались своими делами, как они привыкли понимать.

В целом работа отдела двигалась без каких-либо серьезных упущений, но и больших успехов не было.

Задание

Вы назначены начальником планово-экономического отдела. С завтрашнего дня приступаете к исполнению своих служебных обязанностей. Вы не имеете опыта работы в подобном трудовом коллективе. Вам предстоит столкнуться с множеством нерешенных вопросов, непредсказуемыми поступками ваших новых подчиненных. Ваша деятельность начинается в условиях неопределенности и осложняется сложным состоянием дел в отделе. Но это не избавляет вас от обязанности оперативно и правильно реагировать, справедливо оценивать и принимать обоснованные решения в каждом конкретном случае. От произведенного вами впечатления, от правильного поведения в первые дни зависят ваш авторитет в коллективе и эффективность его работы.

На основании имеющейся информации, личного опыта, установок и представлений постарайтесь прогнозировать свое поведение, если в первый день работы вы столкнетесь со следующими ситуациями:

Один из работников обратился с просьбой предоставить завтра отгул, так как ему надо навестить больного родственника в больнице за городом.

Вы получаете коллективную жалобу на одного из работников отдела.

Вам позвонят и, не представившись, потребуют назначить на сегодняшний вечер трех человек на дежурство по охране общественного порядка на улицах, прилегающих к территории предприятия.

К вам подойдет пожилой работник и сразу же начнет ругать прежнего начальника.

Постарайтесь дать краткое описание программы ваших действий в каждом конкретном случае.

При обосновании любого из случаев необходимо ответить на вопросы:

Какие мысли возникли в первый момент?

Как бы вы хотели поступить?

Как поступаете в действительности?

Выберите и обоснуйте механизм управленческого воздействия для каждой конкретной ситуации.

Задача 22

Оплата по компетенциям

Компания «Любимый край» – российский лидер по производству овсяного печенья. Очередной проект, который сейчас внедряется в компании, называется «Оплата по компетенциям». Он представляет собой систему оценки, мотивации и расчёта заработной платы всех сотрудников компании. Планируется, что в конечном итоге размер заработной платы будет зависеть не от занимаемой должности, а от навыков конкретного работника. С этой целью составляются карты компетенций, в которых прописаны навыки, необходимые для успешной работы, и на основе оценки каждого работника принимается решение о величине его заработной платы. Прогнозируется, что такой принцип будет способствовать стремлению обучаться необходимым навыкам и развивать их. Для овладения нужными компетенциями будут организованы программы обучения. Пока осуществляются первые этапы проекта.

Любую работу можно описать как набор компетенций – всего в компании их выделено около 70. При этом в работе менеджера задействовано порядка 25 компетенций, а в работе укладчицы – 10. Руководство «Любимого края» определило девять ключевых компетенций, актуальных сейчас для компании, и прибавляет сотрудникам бонусы к базовому окладу на основании баллов, которые каждый из них получил в ходе оценки. Ключевые компетенции разбиты на группы: шесть – базовые, три – управленческие, и ещё выделена компетенция по проектному управлению – набор из базовых и управленческих. Укладчице надо обладать первыми шестью компетенциями, а для менеджеров различных уровней важны оценки по семи или девяти компетенциям, в зависимости от занимаемой должности.

Оценка сотрудника производится несколькими людьми: коллегой, клиентом, подчинённым, руководителем. В самом начале проекта каждая сторона оценивала все компетенции, но сейчас процедура изменилась – например, коллега не оценивает профессионализм сотрудника. Удалось определить вес каждой из сторон в оценке конкретного фактора. Например, для компетенции «клиентоориентированность» вес оценки клиента составит 90%. Далее с учётом всех факторов рассчитывается процент, который и прибавляется к окладу. Также работнику предлагается заполнить шкалу самооценки. Она не учитывается при доплате, но её сравнивают с оценками, данными клиентом, коллегой и руководителем. Если наблюдаются сильные расхождения, то ведётся работа по их устранению.

Внедрение этого проекта протекает болезненно, хотя все предыдущие инициативы генерального директора сотрудники компании принимали положительно или, в худшем случае, нейтрально. После первого опроса, когда работников ознакомили с результатами анкетирования, произошла забастовка на производстве. Сотрудники привыкли, что премии распределяются либо всем поровну, либо в соответствии с занимаемой должностью. Средний уровень компетенции на производстве составил 22,5%, однако у укладчиц он получился выше, чем у начальства.

Одним из важных факторов недовольства стала зависть. Возникли вопросы: «Я уже долго работаю, но меня низко оценили. Почему?» Ответом был встречный вопрос: «А вы знаете, за что доплачивают?» Выяснилось, что многие не владеют информацией. Тогда сотрудники стали хлопотать о точном соблюдении процедуры – следить за тем, чтобы тест не потерялся, и чтобы их оценивали люди, которые могут оценить по справедливости.

Вопросы для работы с кейсом

1. По вашему мнению, правильное ли решение приняло руководство, изменив систему начисления заработной платы?
2. Есть ли недостатки у описанной системы оплаты труда?
3. Как вы думаете, почему было принято решение не использовать в системе оценки коллег?
4. Зачем работнику предлагается заполнить шкалу самооценки, если она не учитывается при начислении зарплаты?
5. Какая мотивационная теория объясняет возмущение людей, когда они видели, что другим начислили больше?

Задача 23

Кейс 1. Алгебра благоразумия Бенджамина Франклина

Поиск компромиссов всегда был непростым делом. Более 200 лет назад Бенджамин Франклин изложил свой подход к этой задаче в письме, адресованном выдающемуся учёному Джозефу Пристли, который никак не мог сделать выбор между двумя альтернативами.

«Лондон. 19 сентября 1772 года. Дорогой сэр, в деле, столь для Вас важном, в коем Вы спрашиваете моего совета, я не в силах, за отсутствием достаточного знания обстоятельств, рекомендовать Вам, какое решение принять. Однако, если угодно, я укажу Вам, как его принять.

Подобные обременительные ситуации являют собой трудность потому, что при размышлении о них в сознании нашем не появляются вдруг все резоны «за» и «против», но порой предстают одни, а порой – другие, и тогда первые исчезают из виду. Посему ум наш попеременно захватывают разные намерения и устремления, а также порождающая замешательство неопределённость.

Дабы покончить с этим, я имею обыкновение, разделив поллиста бумаги чертой на две колонки, заносить в одну резоны «за», а в другую – «против». Затем, после трёх или четырёх дней размышления, я коротко записываю под нужными заголовками разные мысли «за» и «против», которые пришли ко мне в разное время.

Собрав их, таким образом, воедино перед глазами, я отваживаюсь начать судить о присущей им весомости. Когда попадаютс мне два резона (по одному с каждой стороны), кои представляются равными, я вычёркиваю их оба. Если попадаетс один резон «за», равнозначный двум резонам «против», я вычёркиваю все три. Если, по моему разумению, два резона «против» уравниваются тремя резонами «за», я вычёркиваю все пять и, двигаясь так, отыскиваю, что может иметь решающее значение. И если по прошествии одного или двух дней дальнейших размышлений ничего нового не появляется, а значительность имеющего ни к одной стороне не присовокупляется, я прихожу к соответственному решению.

И хотя весомость резона не может быть измерена с точностью, присущей алгебраическим величинам, всё же, когда размышляешь о каждом отдельно и сравниваешь его со всеми прочими, лежащими перед глазами, я полагаю, что могу вынести более разумное суждение, и менее склонен предпринять неверный шаг. Я обнаружил огромные достоинства в составлении таких уравнений, в занятии, кое назвать позволительно будет поучительной алгеброй благоразумия.

Искренне желая Вам совершить наилучший выбор, остаюсь навеки Вашим преданным другом. Б. Франклин.»

Франклин предложил замечательный способ применения компромиссов с целью облегчить принятие сложных решений. Вычёркивая пункты из списков «за» и «против», он вместо первоначальной проблемы получает аналогичную, но гораздо менее сложную, и, в конце концов, ему остаётся сделать довольно простой выбор.

Вопросы для работы с кейсом

1. На каком этапе рационального процесса принятия решения лучше всего применять метод, предложенный Франклином?
2. Есть ли недостатки в данном методе? Если есть, то какие?
3. К принятию какого из перечисленных решений лучше всего подойдёт метод «за и против»: выбор модели при покупке автомобиля, выбор будущей специальности, выбор поставщика сырья для предприятия?
4. Приведите ещё примеры принятия решений, в которых можно использовать данный метод.

Задача 24

Кейс «Достойный кандидат»

Компания «Верные друзья» создавалась «с нуля». Основатель и владелец Михаил Зарько начинал свой бизнес с установки окон, потом перешёл к их производству. Михаил был предпринимателем от бога, мгновенно находил новые рынки, оценивал варианты, предлагал решения и заключал выгодные контракты. Но вот руководителем Михаил оказался весьма посредственным.

Он был временами чрезвычайно резок и даже груб по отношению к людям, которые, как ему казалось, совершали ошибки. Но в то же время, он увлекался новыми людьми, приходящими в компанию, и они сразу попадали в разряд «любимчиков». Любимчики имели «доступ к телу», часами сидели в кабинете шефа, их предложения принимались без корректировок – «на веру». Любую критику в адрес очередного любимчика шеф пропускал мимо ушей, сам он видел только достоинства, а негативные высказывания списывал на зависть недоброжелателей. Проходило полгода, и любимчик попадал в разряд «отработанной

породы», и уже неделями не мог попасть в кабинет шефа. Даже вполне здравые и грамотные решения отвергались, всё воспринималось с негативной точки зрения. «Что за ерунду он написал, посмотрите – это же бред!» – говорил Михаил, швыряя концепцию развития подразделения в корзину. Михаил не снимал трубку, переносил встречи, ссылаясь на занятость, и, в конце концов, бывшего «любимчика» увольняли. Такая участь, за редким исключением, ждала практически всех – средний срок работы руководителей в компании редко превышал год-полтора.

Хладнокровный и расчётливый в бизнесе, в отношениях с людьми Михаил был чересчур эмоциональным и взрывным. Он мог легко уволить даже отличного профессионала «под горячую руку». И отговорить его от этого шага было невозможно, а просить пересмотреть решение – бесполезно. Подобрать нового сотрудника на место уволенного оказывалось не так просто. Вернее, подобрать – просто, а вот удержать или дать ему удержаться... Дела новичку, приведённому «по знакомству» одним из руководителей, передавать, как правило, было некому – за предшественником уже захлопнули дверь, и вот он ходил из кабинета в кабинет, пытаясь разыскать необходимую информацию, найти нужные договоры, да ещё и бюджет службы нужно срочно верстать, не войдя толком в курс дела. Результат был закономерно отрицательным. Приходилось новичка вскоре увольнять, «не тянул». Работа была в полном «завале», проблемы росли, как снежный ком, а спросить было не с кого. Но обсуждать поступки высшего руководства было в компании не принято.

И наступил кризис. Рынок изменился, рентабельность бизнеса резко упала. Компания еле-еле сводила концы с концами. Михаил стал склоняться к решению передать бразды правления в своём бизнесе наёмному менеджеру. И определиться ему нужно было в самое ближайшее время.

Вопросы для работы с кейсом

1. Какого стиля управления придерживается Михаил?
2. Каких личных качеств не хватает Михаилу как руководителю?
3. Как правильно выбрать кандидата в главные менеджеры?
4. Действительно нужен ли кандидат? Будет ли собственник, при своей активности, давать ему работать, постоянно вмешиваясь в процесс управления?
5. Есть ли другие выходы из создавшейся ситуации?

Задача 25

Кейс «Слишком умные сотрудники»

В результате долгих поисков подходящего сотрудника на должность руководителя одного из подразделений в компанию был приглашён менеджер «со стороны». Ему предложили составить краткую программу по развитию департамента и защитить её перед топменеджментом организации, что претендент достаточно легко и сделал.

Этот руководитель, хотя и был довольно молод, но обладал немалыми амбициями. Он чётко спланировал свой начальный период деятельности на новой должности, свои «первые 100 дней», полагая за это время полностью подготовить подразделение к изменениям. Для этого поставил задачу налаживания деловых и личностных контактов со своими подчинёнными.

Новый руководитель ознакомился с личными делами сотрудников, провёл с каждым из них персональную встречу, изложил им свои планы по развитию, а также выслушал их позицию. Новый шеф старался склонить их на свою сторону, сделать сознательными последователями своей программы, а также выяснить, насколько они будут лояльны к нему как начальнику.

Никто из сотрудников на персональных встречах не показал недовольства руководителем. В основном все соглашались с направлением изменений. Но среди подчинённых были два или три человека, ключевых сотрудника (по возрасту значительно старше руководителя), которые могли бы занять его должность. Причём одного из них он сменил с должности временно исполняющего обязанности. Его мучили вопросы, на которые он не мог получить окончательные ответы: почему же не они стали начальниками, а пригласили его, со стороны? И как использовать потенциал этих сотрудников?

Между тем, дела в подразделении при новом руководстве хуже не стали. Люди были профессионально подготовлены и не нуждались в понукании. Но новый шеф ясно видел, что и лучше дела не шли. Более того, он не знал, как ему проводить намеченные изменения, с кем их делать, поскольку ключевые специалисты, кроме словесного согласия, не спешили помогать боссу. А преобразования должны были включать реструктуризацию подразделения, новую систему мотивации, новые формы взаимодействия с клиентами и многое другое. Требовалось участие всей команды в преобразованиях.

К завершению испытательного срока добавилась ещё одна неприятная вещь. На совещаниях подразделения старые зубры постепенно начали испытывать нового руководителя на устойчивость. В процессе обсуждения эти сотрудники, как бы случайно, демонстрировали начальнику свои компетенции и учёность. Стремилась подчеркнуть, что новый босс в некоторых вопросах недостаточно подготовлен. Они выходили за пределы тематики повестки дня, абстрагировались от конкретных вопросов, превращая рабочее совещание в КВН, причём достаточно корректно и без личных оскорблений. Они на троих разыгрывали как бы случайные сценки публичной порки как по нотам.

Поначалу новый руководитель попытался сражаться с этими оппонентами их же оружием. Он и сам недавно защитил диссертацию и обладал полемическим талантом. Но трудно победить, когда трое против одного. Да и другие сотрудники их уже начинали поддерживать.

Таким образом, новый руководитель к завершению своего испытательного срока оказался в тупике. Его не беспокоила аттестация, большой босс уже одобрил его текущую работу. Но что делать дальше, как проводить изменения? Он отчаянно нуждался в консультациях и рекомендациях.

Вопросы для работы с кейсом

1. Насколько благоприятное впечатление на вас производит новый начальник в предлагаемой ситуации?
2. Какие роли менеджера, согласно теории Минцберга, в первую очередь взял на себя новый руководитель?
3. Какие качества нового шефа вы считаете наиболее важными?
4. Увидели ли вы у нового руководителя качества, препятствующие его работе? Есть ли качества, которых, по вашему мнению, ему не хватает?
5. Почему молодость нового шефа стала препятствием в его работе, несмотря на его высокие профессиональные качества?
6. Что вы посоветовали бы этому руководителю?

Критерии оценки: УК6, ОПК2, ПК03

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 (код и наименование компетенции))

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22354>))

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1	Продвинутый уровень	3
2	Начальный уровень	1
3	Базовый уровень	2
4	Базовый уровень	2
5	Начальный уровень	1
6	Продвинутый уровень	3
7	Базовый уровень	2
8	Базовый уровень	2
9	Базовый уровень	2
10	Базовый уровень	2

1. Установите соответствие:

Менеджмент – это теория и практика управления

Управление – это специфическое взаимодействие субъекта и объекта управления

Субъект управления – это орган, осуществляющий управленческие воздействия

Процесс управления – это совокупность непрерывных, взаимосвязанных функций

2. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Цель сервисной деятельности — удовлетворение потребностей населения в услугах.

3. Прочитайте текст и укажите два пропущенных слова в именительном падеже с заглавной и строчной буквы.

Сервисная деятельность — это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг.

4. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Обслуживание — это деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем.

5. Прочитайте текст и укажите два пропущенных слова в именительном падеже с заглавной и строчной буквы.

Информационный сервис — это обеспечение потребителя информацией в границах текущего времени, в объемах и тематике, необходимых для удовлетворений его потребностей.

6. Установите соответствие:

Экономический сервис – сервис, охватывающий интеллектуальную деятельность в области финансовых услуг, страхования, сделок с недвижимостью, бухгалтерского учета и аудита, лицензионной торговли и прочее.

Юридический сервис – сервис, область распространения которого может варьировать от предоставления консультационных и практических услуг разового характера до официально оформленного пожизненного обслуживания клиента.

Образовательный сервис – сервис, который сопутствует человеку на протяжении всей его активной творческой жизни.

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Что такое функция управления?

- а) должностная обязанность менеджера
- б) управленческая деятельность
- в) обособленный вид управленческой деятельности

8. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Назовите первую функцию процесса управления?

- а) координация
- б) планирование
- в) организация
- г) мотивация
- д) контроль
- е) целеполагание

9. Прочитайте текст и укажите два верных ответа.

Какая функция управления обеспечивает согласование и взаимодействие всех работников организации?

- а) контроль
- б) организация
- в) планирование
- г) целеполагание
- д) координация
- е) мотивация

10. Основные функции управления

- планирование, контроль
- планирование, организация, мотивация, контроль
- организация, мотивация
- организация, мотивация, контроль

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

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1	Базовый уровень	2
2	Продвинутый уровень	3
3	Начальный уровень	1
4	Базовый уровень	2
5	Базовый уровень	2
6	Продвинутый уровень	3
7	Базовый уровень	2

8	Базовый уровень	2
9	Продвинутый уровень	3
10	Продвинутый уровень	3

1. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Выбор способа деятельности в целях получения материальных, социальных и психологических вознаграждений за ее результаты:

- a. Мотивы приобретения
- b. Мотивы удовлетворения
- c. Мотивы подчинения

Ответ: а

2. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в творительном падеже со строчной буквы.

Под мотивацией понимают создание системы стимулов, ориентирующих человека на выбор тех видов и форм деятельности, которые необходимы для достижения целей организации.

3. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Потребность - это осознанная человеком необходимость в вещах и явлениях, которыми он не обладает на данный момент времени.

4. Прочитайте текст и укажите два верных ответа.

К содержательным теориям мотивации относят:

- a. Иерархическую теорию мотивации А. Маслоу
- b. Двухфакторную теорию мотивации Ф. Герцберга
- c. Теория В. Врума
- d. Теория справедливости П. Гудмэна

Ответ: а, b

5. Прочитайте текст и укажите два верных ответа.

К процессуальным теориям мотивации относят:

- a. Теорию мотивации Д. МакКлелланда
- b. Теория К. Альдерфера
- c. Теория Д. МакГрегора
- d. Модель Портера-Лоулера

Ответ: с, d

6. Сопоставьте связи, имеющиеся между отдельными группами мотивов, составляющих мотивационный комплекс:

1. Усиление предыдущего мотива приводит к усилению последующего и наоборот.
2. Усиление одного мотива приводит к уменьшению силы действия другого и наоборот.
3. Действуют в системе мотивации трудовой деятельности персонала не всегда, а включаются только при ненормальном патологическом изменении силы действия одного из мотивов.

- a. Угнетающие связи
- b. Противоугнетающие связи
- c. Активизирующие связи

Ответ: 1-с; 2-а; 3- b.

7. Прочитайте текст и укажите два верных ответа.

Какая модель строится на идеи о том, что если человек в организации заинтересованно принимает участие в различной внутриорганизационной деятельности, то он тем самым получая от этого удовлетворение, работает с большей отдачей, лучше, более качественно и производительно?

- a. Концепция партисипативного управления
- b. Атрибутивный подход
- c. Мотивационный комплекс трудовой деятельности

Ответ: a

8. Прочитайте текст и укажите два верных ответа.

Автор теории мотивации, основной особенностью которой является использование менеджером двух вариантов мотивации труда персонала, обозначенных им как X и Y:

- a. Д. МакГрегор
- b. Д. МакКлелланд
- c. П. Гудмэн

Ответ: a

9. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Валентность – это сила относительного предпочтения отдельных результатов деятельности индивидов, зависящая от структуры личности и конкретной ситуации.

10. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Фредерик **Герцберг** во второй половине 1950-х гг. разработал модель мотивации, основанную на потребности. В этой модели он выделил две большие категории, назвав их "гигиенические факторы" и "мотивация".

Ответ: Герцберг

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1	Продвинутый уровень	3
2	Продвинутый уровень	3
3	Начальный уровень	1
4	Продвинутый уровень	3
5	Начальный уровень	1
6	Продвинутый уровень	3
7	Базовый уровень	2
8	Базовый уровень	2
9	Базовый уровень	2
10	Базовый уровень	2

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Внешняя корпоративная социальная политика — социальная политика, проводимая для местного сообщества на территории деятельности компании или ее отдельных предприятий.

2. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Внутренняя корпоративная социальная политика — социальная политика, проводимая для работников своей компании, а потому ограниченная рамками данной компании.

3. **Установите соответствие:**

- А) Внутренняя корпоративная социальная политика — социальная политика, проводимая для работников своей компании, а потому ограниченная рамками данной компании.
Б) Внешняя корпоративная социальная политика — социальная политика, проводимая для местного сообщества на территории деятельности компании или ее отдельных предприятий

4. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Корпоративная **благотворительность** - важная составляющая социально-ответственного бизнеса.

5. **Верны ли утверждения? Ответьте «да» или «нет».**

- А) С началом рыночных реформ в России социальная политика предприятий подверглась радикальному пересмотру - Да
Б) В России с началом экономического подъема и переходом предприятий от выживания к развитию часть из них приступила к реструктуризации социальной инфраструктуры - Да

6. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в родительном падеже со строчной буквы.

На сегодняшний день уже многие российские компании осознали необходимость проведения системной **социальной** политики.

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Теория, которая гласит, что корпорации обязаны вносить значительный вклад в улучшение качества жизни людей – теория ...

Варианты ответа:

- корпоративного эгоизма
- корпоративного альтруизма
- ответственного поведения
- социальной ответственности
- благотворительности

8. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Социальная ответственность – это ...

Варианты ответа:

- правило
- этический принцип
- закон, обязательный для исполнения
- норматив

9. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Форма финансовой помощи, выделяемой компанией на реализацию долгосрочных и совместных партнерских социальных программ, направленных на повышение уровня жизни различных слоев общества

Варианты ответа:

- корпоративный фонд
- социальные инвестиции
- спонсорство

- денежные гранты
- социально значимый маркетинг

10. Прочитайте текст и укажите четыре верных ответа.

Конкретные количественные показатели, являющиеся примером социальной эффективности.

Варианты ответа:

- возникновение дополнительных социальных услуг
- изменение индекса потребительских цен, обеспеченности жильем
- уменьшение безработицы
- увеличение рождаемости и снижение смертности
- рост доходов госбюджета
- снижение преступности

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1	Продвинутый уровень	3
2	Базовый уровень	2
3	Базовый уровень	2
4	Базовый уровень	2
5	Продвинутый уровень	3
6	Базовый уровень	2
7	Начальный уровень	1
8	Начальный уровень	1
9	Начальный уровень	1
10	Начальный уровень	1

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Инновационное решение – это новое решение проблем в области технологических разработок, внедрения управленческих решений и бизнес-процессов, которое основано на использование новейших разработок в различных сферах научной деятельности.

2. Установите соответствие:

«Инновационный риск» - Возможность неудачного исхода или непредвиденных последствий при создании и внедрении инноваций

«Инновационный процесс» - Последовательность этапов, начиная от генерации идеи и заканчивая внедрением и коммерциализацией инноваций

«Инновационный потенциал» - Совокупность ресурсов, знаний, технологий и способностей организации, которые могут быть использованы для разработки и внедрения инноваций

«Инновационный менеджмент» - Система управления, которая обеспечивает разработку, внедрение и коммерциализацию инноваций

3. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже множественном числе с заглавной буквы.

Инновации – это любые новшества, нововведения, которые уже используются или планируются к внедрению в целях оптимизации различных процессов, повышения их эффективности в целях оптимизации различных процессов, повышения их эффективности и продуктивности, улучшения качества продуктов и услуг.

4. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Решение – это процесс выбора из множества имеющихся альтернатив (целей, способов действия и проч.) наиболее предпочтительной для решения возникшей проблемы.

5. Прочитайте текст и укажите два пропущенных слова в именительном падеже с заглавной и строчной буквы.

Сервисная деятельность — вид деятельности, направленный на удовлетворение потребителей путем оказания разных видов услуг.

6. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Процесс принятия решений состоит из следующих элементов:

a. идентификация проблемы, определение критериев выбора, разработка альтернатив, выбор альтернатив, реализация решения

b. анализ ситуации, идентификация проблемы, определение критериев выбора, разработка альтернатив, выбор альтернативы, согласование решения, управление реализацией, контроль и оценка результатов

c. анализ ситуации, определение отклонений, формирование проблемы, выбор критериев оценки, разработка и выбор альтернатив, реализация решения, контроль и анализ итогов

d. нет правильных вариантов ответа

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

В принятии управленческого решения присутствует в различной степени:

a. Интуиция

b. Навык

c. Анализ

8. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

К требованиям, предъявляемым к управленческим решениям не относятся:

a. Доступность

b. Своевременность

c. Всесторонняя обоснованность

9. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

По содержанию выделяют следующие виды информации:

a. Входящая

b. Политическая

c. Фиксированная

d. Звуковая

10. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Развернутый во времени логико-мыслительный, эмоционально-психологический и организационно-правовой акт выбора альтернативы, выполняемый руководителем в пределах своих полномочий единолично или с привлечением других лиц:

a. Управленческое решение

b. Контроль

c. Распорядительство

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1	Базовый уровень	2
2	Продвинутый уровень	3
3	Базовый уровень	2

4	Продвинутый уровень	3
5	Базовый уровень	2
6	Продвинутый уровень	3
7	Базовый уровень	2
8	Базовый уровень	2
9	Базовый уровень	2
10	Начальный уровень	1

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Экспертиза объектов и систем сервиса — оценка экспертом основополагающих характеристик всех составляющих процесса обслуживания, а также их изменений в процессе оказания услуги для принятия решений, выдачи независимых и компетентных заключений, которые служат конечным результатом.

2. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Диагностика объекта или системы сервиса - предварительный вид анализа, определяющий состояние, в котором находится объект или система в целом и выявляющий факторы, воздействующие на производственную, хозяйственную и финансовую деятельность предприятия сервиса.

3. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Социальная диагностика — это процедура, направленная на анализ и оценку фактического состояния объекта и меры воздействия на его возможные отклонения от действующих социальных нормативов, ориентиров, образцов должного состояния или развития.

4. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Диагностика в социальной работе — чрезвычайно важная деятельность, требующая высокой квалификации специалистов.

5. Установите соответствие:

Предмет социальной диагностики — социальные проблемы клиентов.

Социальная проблема - осознанное несоответствие фактического состояния социальной ситуации — нормативному (должному, желательному).

6. Установите соответствие:

Федеральный уровень социальной диагностики: изучается состояние всего общества или больших социально-демографических групп с целью отслеживания результатов социально-экономической политики государства (институты, фонды, научные центры и пр.; перепись населения, всероссийский мониторинг социально-экономического положения семьи и пр.).

Региональный уровень социальной диагностики: изучается состояние региона для выработки различных управленческих решений (например, определение адресной социальной помощи, основанной основана на показателях прожиточного минимума, средней заработной платы, пенсии конкретного региона).

Локальный и индивидуальный (личностный) уровень социальной диагностики — уровень социальной диагностики проблем клиента.

7. Установите последовательность осуществления диагностики:

- 1.осуществление первичной проверки и анализа документов, свидетельствующих о проблемах клиента, граждан, обратившихся за получением социальных услуг и мер социальной поддержки.
- 2.осуществление сбора и обработки дополнительной информации; систематизация данных о социальной проблемной ситуации; определение реальных проблем клиента (социального объекта).
- 3.Постановка социального диагноза
- 4.формулирование и оформление выводов, заключений по диагнозу

8. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Сертификация – это...

- a) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;
- b) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством организации;
- c) это форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

9. Установите соответствие:

Предмет социальной диагностики - особенности развития трудной жизненной ситуации.

Объект социальной диагностики - не только клиент, но и потенциал его ближайшего социального окружения.

10. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Услуга в диагностике и экспертизе – это:

- A) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя
- B) действие, приносящее пользу другому, оказывающее помощь
- B) совокупность действий по удовлетворению потребностей потребителя

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1	Продвинутый уровень	3
2	Начальный уровень	1
3	Начальный уровень	1
4	Продвинутый уровень	3
5	Базовый уровень	2
6	Начальный уровень	1
7	Начальный уровень	1
8	Базовый уровень	2
9	Базовый уровень	2
10	Базовый уровень	2

1. Прочитайте текст и укажите два пропущенных слова в именительном падеже с заглавной и строчной буквы.

Сфера услуг - один из секторов экономики, и ее состояние всегда зависит от развития остальных секторов.

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

К сфере услуг относят:

1. бытовые услуги,
2. услуги пассажирского транспорта и связи,
3. жилищно-коммунальные услуги,
4. услуги системы образования и культуры,
5. туристско-экскурсионные услуги,
6. медицинские и санитарно-оздоровительные услуги,
7. услуги правового характера
8. все перечисленные

3. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в родительном падеже со строчной буквы.

Сфера обслуживания населения — совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению.

4. Установите соответствие:

Идеальная услуга — это абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности.

Реальная услуга — это конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя.

Материальные услуги — это услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей.

Социально-культурные услуги — это услуги, удовлетворяющие духовные, интеллектуальные потребности людей и поддерживающие их нормальную жизнедеятельность.

5. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в родительном падеже со строчной буквы.

Организации сферы услуг могут дифференцировать предоставление своих услуг тремя способами - через людей, физическую среду и процесс.

6. Результат ухода одних работников и прихода других на работу в организацию — это ... кадров:

- а) текучесть
- б) издержки
- в) переход

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

К чему следует отнести потребителей продукции?

- а) к факторам внутренней среды организации
- б) к факторам непосредственного окружения организации
- в) к факторам общего внешнего окружения организации

8. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Контроль качества услуг (обслуживания) представляет собой совокупность операций, включающую проведение измерений, испытаний, оценку одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

9. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы:

- а) обеспечение необходимыми ресурсами,

- b) технологический процесс исполнения, контроль,
- c) испытание,
- d) приемка
- e) процесс обслуживания.
- f) все перечисленные

10. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Какие подсистемы можно выделить в системе управления организацией?

- a) административную и производственную
- б) формальную и неформальную
- в) структурно-информационную, информационно-поведенческую и саморазвития
- г) нормативную и маркетинговую

Критерии оценки: УК2, ОПК2, ПК4, ПК5, ПК8, ПК9

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме *экзамена*. Способ проведения – собеседование по вопросам, выполнение 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	
Активная работа на занятиях	5	
Выполнение всех практических заданий	15	3*5
Тестирование:		
- по модулям	40	4 * 10 б;
Активная работа на семинарских занятиях	10	1 доклад *10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Практический вопрос 3 -10 баллов</i>	30	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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

Критерии оценки:

Количество баллов по б.р.с.	Критерии
25-30 б.	обучающийся: 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно
15-24 б.	обучающийся: 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет
5-14 б.	обучающийся: обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Менеджмент»

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	№ страницы рабочей программы	Основания для внесения изменений	ФИО вносившего изменения	протокола заседания кафедры №... от ...	Подпись и расшифровка подписи зав. кафедрой

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 Ольга Валерьевна

Экономика и предпринимательство
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Экономика и автоматизация бизнес-процессов**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный 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	2	2			2	2
Практические	4	4			4	4
Итого ауд.	6	6			6	6
Контактная работа	6	6			6	6
Сам. работа	66	66	135	135	201	201
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	72	72	144	144	216	216

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Борисова Татьяна Юрьевна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кутаева Татьяна Николаевна

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика и автоматизация бизнес-процессов

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Завиваев Николай Сергеевич

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью дисциплины «Экономика и предпринимательство» является формирование у обучающихся экономической культуры и умения ориентироваться в происходящих процессах и явлениях через познание экономических законов, теорий и категорий Задачи дисциплины (модуля): Задачи дисциплины: - изучить теорию рыночного поведения экономических субъектов, в частности основные экономические категории и законы; - проанализировать природу поведения экономических агентов, принципы формирования рыночного спроса и факторы, влияющие на потребительский выбор; - дать представление о моделях рынка и рыночной структуре, а именно, о фирме и ее поведении в условиях совершенной и несовершенной конкуренции, особенностях функционирования рынков производственных ресурсов на микроэкономическом уровне; - получить практический опыт работы с нормативно-правовыми актами, статистическим и фактическим материалом, отражающим динамику экономических явлений и процессов в обществе; - изучение содержания и принципов предпринимательской деятельности, особенностей организационно-правовых форм, в рамках которых эта деятельность осуществляется, форм и методов ее государственного регулирования; - овладение методами обоснования предпринимательских решений в условиях риска и неопределенности, оценки степени риска и выбора мер защиты от разных его видов, выбора стратегии предпринимательской деятельности, хозяйственных партнеров и форм взаимодействия с ними, планирования и оценки эффективности предпринимательской деятельности, сбора необходимой экономической информации

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	Социальное предпринимательство
2.2.2	Сервисная деятельность

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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
УК-1.2:	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
УК-1.3:	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию
УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	
УК-9.1:	Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности
УК-9.2:	Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей
УК-9.3:	Владеет: навыками применения экономических инструментов
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1:	Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений
ОПК-5.2:	Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
ОПК-5.3:	Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: УК-1.1: Знает: основные характеристики и источники информации УК-9.1: Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность ОПК-5.1: Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности Уметь: УК-1.2: Умеет: работать с информацией УК-9.2: Умеет: обосновывать принятие экономических решений ПК-5.2: Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия Владеть: УК-1.3: Владеет: способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию УК-9.3: Владеет: навыками применения экономических инструментов ПК-5.3: Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
Раздел 1. Экономика						
1.1	Предмет, функции и методы экономики. Особенности экономики социальной сферы /Тема/	1	0			
1.2	Предмет, функции и методы экономики. Особенности экономики социальной сферы /Ср/	1	22	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	Тест
1.3	Теория спроса и предложения /Тема/	1	0			
1.4	Законы спроса и предложения /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.5	Теория спроса и предложения /Ср/	1	22	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	Тест
1.6	Издержки производства и прибыль /Тема/	1	0			
1.7	Издержки производства и прибыль /Лек/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	Тест
1.8	Издержки производства и прибыль /Пр/	1	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.9	Максимизация прибыли. Снижение издержек производства. Цена и прибыль в условиях монополии. /Ср/	1	22	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	Тест
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
Раздел 2. Предпринимательство						
2.1	Общая характеристика предпринимательства /Тема/	2	0			
2.2	Общая характеристика предпринимательства /Ср/	2	45	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	Тест

2.3	Организация создания собственного дела и осуществление предпринимательской деятельности в сфере социальных услуг /Тема/	2	0			
2.4	Организация создания собственного дела и осуществление предпринимательской деятельности в сфере социальных услуг /Ср/	2	45	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	Тест
2.5	Прекращение предпринимательской деятельности в сфере социальных услуг /Тема/	2	0			
2.6	Прекращение предпринимательской деятельности в сфере социальных услуг /Ср/	2	45	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	Тест
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
Раздел 3. Экзамен						
3.1	Экзамен /Тема/	2	0			
3.2	Экзамен /Экзамен/	2	9	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1	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	Родина Г. А., Тарасова С. В., Малова Т. А., Падалкина Л. С., Проскурнова К. Ю., Протас В. Ф., Таласила О. В., Смирнова И. А., Цветкова С. И., Фомичева И. В., Иванова Е. В., Белоусова И. Э., Бубликова Р. В.	Микроэкономика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кузьмина Е. Е.	Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства		
6.3.1.1	MicrosoftOffice	
6.3.1.2	Windows 8.1Professional	

6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
141	«Аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10
143	«Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов»	Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения Проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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	

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Экономика и предпринимательство»

[illegible]

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине 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	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль	60	
Работа на практических занятиях	10	2*10=20
Контрольная работа	20	
Оценка уровня сформированности компетенций	30	10*3=30
Промежуточная аттестация – зачет	40	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
- УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
- ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы 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.

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Раскройте сущность экономики социальной сферы.
2. Дайте определение сферы услуг.
3. Назовите особенности социальной сферы и ее функций в современной экономике и обществе.
4. Назовите основные классификации отраслей и видов экономической деятельности в сфере услуг, выделите из них отрасли и виды деятельности, относящиеся к социальной сфере.
5. Раскройте сущность концепции разграничения рыночного и нерыночного секторов сферы социальных услуг.
6. Назовите факторы, влияющие на соотношение рыночных и нерыночных социальных услуг.
7. Раскройте сущность понятия бюджетного сектора социальной сферы. Приведите современную группировку бюджетных организаций.
8. Дайте определения предпринимательства и предпринимательской деятельности.
9. Перечислите особенности предпринимательства в сфере социальных услуг.
10. Назовите функции предпринимательства в сфере социальных услуг.
11. Раскройте преимущества малого бизнеса в сфере социальных услуг.
12. Назовите меры государственного стимулирования развития малого бизнеса в сфере социальных услуг.
13. Раскройте сущность понятия социальное предпринимательство.
14. Перечислите формы социального предпринимательства в России.
15. Раскройте сущность предмета и методов изучения экономической теории.
16. Опишите сущность и взаимосвязь экономических потребностей и благ.
17. Перечислите и охарактеризуйте основные факторы производства. Раскройте сущность производственной функции и различия между технологической и экономической эффективностью.
18. Проанализируйте экономический выбор в условиях ограниченности ресурсов. Постройте модель кривой производственных возможностей и перечислите её основные характеристики.
19. Раскройте сущность понятия трансакционных и альтернативных издержек.
20. Раскройте сущность закона спроса и перечислите факторы, влияющие на спрос.

Покажите отличия резервной цены спроса от индивидуального и рыночного спроса.

21. Раскройте сущность закона предложения. Перечислите факторы, влияющие на сдвиг кривой предложения. В чём различия между индивидуальным и рыночным предложением?

22. Охарактеризуйте взаимодействие спроса и предложения. В чём сущность рыночного равновесия?

23. Охарактеризуйте понятие издержек производства: явные и неявные издержки, бухгалтерская и экономическая прибыль.

24. Опишите способы создания собственного дела.

25. Охарактеризуйте этапы организации предприятия «start-up».

Критерии оценки:

Уровень сформированности компетенций	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 (УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач))
(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа
<https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22353>))

1. Какие из перечисленных факторов не влияют на предложение?

- а) технология производства;
- б) уровень доходов населения;**
- в) цены на ресурсы;
- г) субсидии;
- д) уровень налогообложения.

2. Совокупность разнородных отраслей и видов экономической деятельности, труд работников которых направлен не на преобразование предметов труда, а на производство особой потребительной стоимости в форме услуги:

- а) сфера услуг;**
- б) сфера производства;
- в) сфера обслуживания.

3. Два товара, которые являются субститутами (заменяющими друг друга):

- а) чай и кофе;**

- б) хлеб и масло;
 - в) шотландское виски и сода;
 - г) бензин и зубная паста
4. Все вышеперечисленное будет причиной сдвига кривой спроса на товар, кроме:
- а) изменения доходов покупателей;
 - б) падение цены товара;**
 - в) падение цены взаимодополняемого товара;
 - г) изменения вкусов покупателей
5. Положение кривой предложения зависит от:
- а) основных средств производства, имеющихся в распоряжении производителя;
 - б) цены на ресурсы, которые продавец использует в производстве;
 - в) технологии, используемой продавцом для производства продукции;
 - г) всего вышеперечисленного**
6. Услуги подразделяются на:
- а) материальные, социально-культурные, смешанные;**
 - б) материальные и нематериальные;
 - в) социально-культурные и смешанные;
7. Методы государственного регулирования рынка платных услуг – **прямые и косвенные**
8. Факторы производства – труд, капитал, предпринимательские способности, информация, **земля**
9. Если товары А и В - субституты (взаимозаменяемые товары), то уменьшение цен на товар А будет причиной того, что кривая спроса на товар В сдвинется **влево**
10. Деятельность государства и других политических и социальных институтов, направленная на прогрессивное развитие социальной сферы жизни общества, на совершенствование условий, образа жизни людей, на обеспечение их жизненных потребностей, оказания им необходимой социальной поддержки, помощи и защиты с использованием в этих целях имеющегося у соответствующего института финансового и другого общественного потенциала – **социальная политика**

Комплект тестовых заданий

(по компетенции (УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности))

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа
<https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22353>))

1. На приусадебном участке можно вырастить 20 кг моркови либо 45 кг помидоров. Какова альтернативная стоимость 1 кг моркови?
 - а) невозможно определить, так как неизвестно, сколько и в каком количестве посажено;
 - б) 400 г помидоров;
 - в) 4/5 кг помидоров;
 - г) 25 кг помидоров;
 - д) 2,25 кг помидоров;**
2. Социальные услуги как экономические блага подразделяются на:
 - а) общественные услуги в чистом виде, чистые частные услуги, услуги смешанного характера;**
 - б) общественные и частные;
 - в) государственные, частные, смешанные.
3. Спрос описывается функцией $Q=50-10p$, предложение – функцией $Q=15p$. Найдите равновесную цену.
 - а) 2;**
 - б) 1;

- в) 5;
 г) 10.
4. Спрос описывается функцией $Q=50-10p$, предложение – функцией $Q=15p$. Найдите равновесный объем.
 а) **30**;
 б) 10;
 в) 50;
 г) 20.
5. Смешанные общественные блага:
 а) **образование, здравоохранение, физическая культура и спорт, ЖКХ, санаторно-курортное обслуживание**;
 б) образование и здравоохранение;
 в) образование, здравоохранение, физическая культура и спорт, ЖКХ.
6. Функции предпринимательской деятельности в социальной сфере
 а) **общеэкономическая, ресурсная, инновационная, социальная, организационная**;
 б) общеэкономическая, ресурсная, инновационная;
 в) ресурсная, инновационная, социальная;
 г) познавательная общеэкономическая, инновационная, организационная
7. Вид услуг, являющихся основной формой реализации социальной политики – **социальные**
8. Предпринимательская деятельность, направленная на достижение общественно полезных целей, способствующая решению социальных проблем граждан и общества и осуществляемая в соответствии с условиями, предусмотренными ч.1 ст. 24.1 ФЗ № 209 от 24.07.2007г. – **социальное предпринимательство**
9. Если функция спроса $Q_d=10-p$, а функция предложения $Q_s=-5+2p$, то равновесная цена равна **5**
10. Субъект малого или среднего предпринимательства, осуществляющий деятельность в сфере социального предпринимательства – **социальное предприятие**

Комплект тестовых заданий

(по компетенции (ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности))

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа

<https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22353>)

1. Экономической теорией не выполняется функция:
 а) **практическая**
 б) описательная
 в) методологическая
 г) познавательная
2. Микроэкономика изучает
 а) поведение фирм на рынках товаров и ресурсов
 б) поведение потребителей на рынках товаров и услуг
 в) **функционирование экономики в целом**
 д) поведение индивидуальных хозяйственных субъектов в различных рыночных ситуациях
3. Рынок хлебо-булочных изделий изучает
 а) **микроэкономика**
 б) макроэкономика
 в) мезоэкономика

- г) мегаэкономика
4. Метод познания, основанный на переносе одного или ряда свойств с известного явления на неизвестное
- а) метод сравнения
- б) исторический метод
- в) метод аналогии**
5. Центральными субъектами микроэкономического анализа являются:
- а) организации и банки
- б) наемные работники и предприниматели
- в) домохозяйства и фирмы**
- г) рынки товаров и ресурсов
6. Позитивная экономическая теория изучает
- а) реальное положение в экономике**
- б) негативные тенденции
- в) возможности экономики
- г) прогрессивные тенденции
7. Если новая технология позволит увеличить предложение на рынке, то кривая предложения сместится **вправо**
8. По отношению к объему производства затраты подразделяются на **переменные и постоянные**
9. Жители города Нижнего Новгорода ожидают повышения цен на мебель. В результате на мебельном рынке предложение **увеличивается**
10. Самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном порядке – **предпринимательская**

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 %

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 Ольга Валерьевна

Маркетинг

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	14	14	14	14
Контактная работа	14	14	14	14
Сам. работа	193	193	193	193
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

преподаватель, Юхлина Юлия Алексеевна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Вожаева Нелля Григорьевна

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины – овладение студентами основ современной экономики, принципов работы с рынком, закрепление теоретических положений маркетингового подхода к управлению, как неотъемлемого элемента успешной работы любой организации. Задачи дисциплины (модуля): Задачи дисциплины: -научить студентов выявлять неудовлетворенные потребности рынка и возможности предприятия, -оптимизировать ассортимент производимых товаров с учетом их потребительских характеристик и особенностей технологии производства, -определять время прекращения производства товаров, теряющих рыночные позиции.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Право
2.1.2	Социальное предпринимательство
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Проектный менеджмент
2.2.2	Анализ деятельности организаций сервиса
2.2.3	Технологии принятия управленческих решений

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	
ОПК-4.1: Знает: сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг; принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг	
ОПК-4.2: Умеет: использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов; применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг	
ОПК-4.3: Владеет: навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия; навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации	
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности	
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений	
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений	
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг	
ПК-3.1: Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия	
ПК-3.2: Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия	
ПК-3.3: Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг	
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-5.1: Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей	
ПК-5.2: Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	
ПК-5.3: Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	
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 маркетинга					
1.1	Модульная единица 1. «Понятие и сущность маркетинга» /Тема/	2	0			
1.2	Понятие и сущность маркетинга /Лек/	2	2	ОПК-4.1 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование.
1.3	П. 3. № 1 - Анализ маркетинг-микса товара. Проведение PEST и SWOT анализа /Пр/	2	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование.
1.4	Макросреда. Микросреда. Нужда. Потребительская удовлетворенность. Потребительская ценность. Потребность. Принципы, функции маркетинга. Рынок. Спрос. Товар. /Ср/	2	15	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	тестирование
1.5	Модульная единица 2. «Маркетинговые исследования с сфере оказания услуг» /Тема/	2	0			
1.6	«Маркетинговые исследования с сфере оказания услуг» /Лек/	2	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование.
1.7	П. 3. № 2 – Конкурентный анализ рынка. Сегментация потребительского рынка - /Пр/	2	2	ОПК-4.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-5.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование.
1.8	Анкета. Бенчмаркинг. Вторичная информация. Выборка. Наблюдение. Опрос. Первичная информация. Сегментирование. Фокус-группа. Эксперимент. /Ср/	2	20	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	тестирование
1.9	Модульная единица 3. «Место сервисного обслуживания в маркетинговой деятельности предприятия» /Тема/	2	0			
1.10	Место сервисного обслуживания в маркетинговой деятельности предприятия /Ср/	2	10	ОПК-4.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.11	Модульная единица 4. «Управление маркетингом услуг» /Тема/	2	0			
1.12	«Управление маркетингом услуг» /Лек/	2	1	ОПК-4.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование.
1.13	П. 3. № 3 – Разработка миссии компании /Пр/	2	2	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование.

1.14	Анализ PEST. Анализ SWOT. Бизнес-единица. Бизнес-процесс. Видение. Диверсификация. Дифференциация. Матрица БКГ. Матрица МакКинси. Миссия. стратегия /Ср/	2	24	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. "Инструменты маркетинга"					
2.1	Модульная единица 5. «Услуга в маркетинге» /Тема/	2	0			
2.2	Услуга в маркетинге /Лек/	2	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.3	Авторское право. Гарантия. Жизненный цикл товара. Клиент. Конкурентное преимущество. Конкурентоспособность. Позиционирование товара. Товарный знак /Ср/	2	24	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	тестирование
2.4	Модульная единица 6. «Ценообразование в маркетинге» /Тема/	2	0			
2.5	Купон. Методы ценообразования. Образец. Премия. Принципы ценообразования. Распродажа. Система цен. Скидка. Цена. Ценовая политика. Эластичность цены. /Ср/	2	24	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	тестирование
2.6	Модульная единица 7. «Процесс и физическое окружение в сервисной организации» /Тема/	2	0			
2.7	П. 3. № 4 – Оценка конкурентоспособности компании /Пр/	2	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование.
2.8	Вертикальная маркетинговая система. Вертикальный канал. Горизонтальный канал. Дистрибуция. Дистрибьютор. Канал распределения. Косвенный канал. Прямой канал. Товаропроводящая сеть. Уровень канала товародвижения. /Ср/	2	28	ОПК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.9	Модульная единица 8. «Маркетинговые коммуникации в сервисном деле» /Тема/	2	0			
2.10	Бренд. Директ-маркетинг. Имидж. Коммуникативный процесс. Личная продажа. Паблсити. Превентивная реклама. Слоган. Упаковка. Убеждающая реклама. /Ср/	2	24	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	тестирование
2.11	Модульная единица 9. «Интернет-маркетинг» /Тема/	2	0			

2.12	Интернет-маркетинг /Лек/	2	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование.
2.13	Блог. Вирусные технологии рекламы. Вирусоемкость. Глобализация. Интернет-маркетинг. Контекстная реклама. Контент. Медийная реклама. Поисковая оптимизация. Поисковая система. Показатель CTR. Социальная сеть. Таргетинг. /Ср/	2	24	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.14	Экзамен /Экзамен/	2	9	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	Вопросы и задания для итогового контроля

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	Овсянников А. А.	Современный маркетинг: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Коротков А. В.	Маркетинговые исследования: учебник для бакалавров	Москва: Юрайт, 2022
Л2.2	Карпова С. В.	Маркетинг: теория и практика: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Божук С. Г.	Маркетинговые исследования: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Карпова С. В., Мхитарян С. В., Русин В. Н.	Маркетинговый анализ. Теория и практика: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Официальный сайт "Министерство социальной политики Нижегородской области"
Э2	Официальный сайт «Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Нижегородской области»
Э3	Портал государственных услуг Российской Федерации

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.1.2	Windows 7 Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение

114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 шт
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации¹

1. Какова роль и значение маркетинга для предпринимательской деятельности в сфере сервиса? В чем заключается управление маркетингом предприятий сервиса?

2. Сформулируйте отличия понятий нужда, потребность и спрос. Опишите задачи маркетинга, соответствующие различным состояниям спроса на рынке. Дайте определение понятию «маркетинг».

3. Что такое маркетинговая концепция? Какие существуют концепции маркетинга? Каково содержание маркетинговой деятельности предприятий сервисного обслуживания автотранспорта?

4. Опишите отличие маркетинговой концепции организации от товарной, производственной, сбытовой концепций. Назовите основные концепции управления предпринимательской деятельностью.

5. Дайте определение понятию «маркетинговая среда» применительно к предприятиям сервисного обслуживания автотранспорта. Каковы ее составляющие? Как они влияют на деятельность сервисной компании? Как маркетинг связан с сервисной деятельностью, с другими функциональными областями компании?

6. Опишите субъекты и факторы составляющие макро- и микросреду фирмы по техническому обслуживанию автомобильного транспорта. Охарактеризуйте элементы маркетингового комплекса. Опишите процесс распределения товара. Сформулируйте основную задачу распределения продукта.

7. Какой вид планирования называют стратегическим? Каковы основные этапы стратегического планирования? В чем важность стратегического плана для сервисного предприятия? Что такое комплекс маркетинга, каковы его основные элементы и их специфика применительно к сервисному обслуживанию?

8. Опишите алгоритм оценки оптимальности продуктового портфеля и методику построения и оценки матрицы Бостонской консалтинговой группы (матрица рост / доля рынка).

9. Каковы основные направления маркетинговых исследований для организации автомобильного сервиса? Какие методы прогнозирования используются при планировании? Почему на предприятиях сервиса транспортных средств планирование должно быть цикличным?

10. Опишите процесс маркетингового исследования. Перечислите основные методы получения первичной информации касающейся клиентов сервисной деятельности. Сформулируйте алгоритм проведения маркетингового исследования на выбранную тему.

11. Какие виды эффективности деятельности вы знаете? Опишите специфику оценки эффективности сервисной деятельности. Что такое базисная стратегия?

12. Что такое маркетинговая информационная система, опишите элементы, входящие в нее. Опишите процесс маркетинговых коммуникаций на конкретном примере.

13. Какие основные этапы включает в себя проведение маркетингового исследования? Какие маркетинговые исследования называются полевыми, а какие кабинетными применительно к предприятиям сервисного обслуживания автотранспорта?

¹ формулировка вопросов должна носить компетентностно-ориентированный характер (начинаться с глагола: охарактеризуйте, обоснуйте, докажете, проанализируйте и т.д.)

14. Перечислите статистические методы анализа информации. Охарактеризуйте отличия методов качественного и количественного исследования. Приведите пример полевого маркетингового исследования.

15. Что представляет собой рабочая гипотеза маркетингового исследования и почему её необходимо формулировать? Что такое генеральная совокупность и выборка? Что такое проблема симптом?

16. Опишите преимущества и недостатки у следующих видов опроса: почтовый, телефонный, личный, по Интернету. Сформулируйте модели наиболее популярных методов исследований на современном этапе.

17. Какие методы сбора информации вы знаете? Существует ли универсальный метод сбора данных о клиентах компании автомобильного сервиса? Влияет ли стоимость маркетингового исследования на эффективность маркетинга?

18. Приведите примеры методов сбора данных. Смоделируйте процесс маркетингового исследования с определением объемов необходимых ресурсов применительно к предприятиям сервисного обслуживания автотранспорта.

19. Что такое вопросник? Почему в вопроснике используются разные типы вопросов? Какие вопросы могут быть включены в анкету при оценке удовлетворенности сервисной деятельностью?

20. Опишите преимущества и недостатки использования открытых вопросов в анкете по сравнению с закрытыми вопросами. Сформулируйте по три открытых и три закрытых вопроса на выбранную тему.

21. Какие факторы определяют рыночную конъюнктуру на рынке сервисных услуг? В чём отличия благоприятной и устойчивой конъюнктуры? Что такое ёмкость рынка услуг автомобильного сервиса?

22. Опишите разницу между потенциальной и реальной ёмкостью рынка сервисных услуг. Смоделируйте процесс определения емкости рынка конкретного региона по выбранному продукту.

23. Какие методы определения ёмкости рынка вы знаете? Какие факторы необходимо учесть при оценке при расчете ёмкости рынка для потребительских товаров, а какие – для услуг по техническому обслуживанию транспортных средств?

24. Охарактеризуйте разницу между рыночной долей предприятия в натуральном и стоимостном выражении. Сформулируйте подходы к оценке доли рынка предприятий сервисной деятельности. Опишите классификацию рынков услуг, поясните особенности работы на каждом из них.

25. Что такое сегментирование рынка и сегмент рынка? Какие этапы включает процесс сегментирования? Каковы основные характеристики рыночного сегмента? По каким критериям сегментируют рынки потребителей услуг автомобильного сервиса?

26. Опишите процесс сегментации. Перечислите основные критерии сегментирования потребительских рынков. На примере конкретного продукта проведите схематичную сегментацию рынка с определением доли целевого сегмента.

27. Какие критерии используются для сегментации потребительских рынков, а какие для рынков услуг по техническому обслуживанию автотранспорта? Есть ли общие критерии?

28. Перечислите основные критерии сегментации. Смоделируйте сегментирование рынка по конкретному продукту выбранного огорода с указанием примерной численности потребителей, вошедших в целевой сегмент.

29. Что понимается под товаром в маркетинге? В чем состоят основные отличия товара от услуги в сфере автомобильного сервиса? Что такое уникальное достоинство продукта? Приведите примеры.

30. Опишите три уровня услуги в сфере сервисной поддержки транспорта в многоуровневой концепции продукта. Перечислите основные элементы продуктовой политики фирмы. Опишите особенности маркетинга для предприятий сервисного обслуживания.

31. В чем заключаются действия маркетинговой службы на разных этапах ЖЦТ? Каково значение маркетинга в продуктовой стратегии предприятия? Какие основные решения необходимо принять при организации маркетинга в компании по сервисному обслуживанию автотранспорта?

32. Опишите стадии жизненного цикла продукта. Сформулируйте подход к определению стадии жизненного цикла продукта.

33. Что означает понятие «торговая марка»? В чём разница понятий «торговая марка» и «бренд»? Что такое позиционирование товара/услуги? Назовите ее элементы.

34. Перечислите возможные стратегии позиционирования бренда сервисной компании. Опишите связь между позиционированием и сегментированием. Приведите конкретные примеры позиционирования бренда предприятия сервиса автомобильного транспорта.

35. Какие существуют стратегии позиционирования? Как связано позиционирование товара с маркетинговой стратегией и с маркетинговой тактикой компании в сфере автомобильного сервиса?

36. Охарактеризуйте сходство и отличия следующих понятий: имидж, рыночная позиция, восприятие потребителей, характеристики продукта, преимущества в конкурентной борьбе. Опишите понятия такое товарной номенклатуры, ассортиментной группой, ассортиментной позиции.

37. Чем отличаются понятия «цена» и «ценность»? Какие существуют методы ценообразования? Какие факторы влияют на процесс ценообразования?

38. Сформулируйте алгоритм определения безубыточного объема продаж. Опишите метод определения приемлемой цены исходя из принципа безубыточности.

39. На базе каких различий проявляется ценовая дискриминация? Какие есть варианты установления цен по географическому принципу применительно к организациям, оказывающим услуги в сфере технического обслуживания автомобильного транспорта? 40. Приведите примеры дискриминационного ценообразования по географическому признаку. Сформулируйте процесс ценообразования включающего стоимость доставки продукта.

41. Что такое канал сбыта и чем определяется его длина и глубина? Как выглядит канал сбыта первого уровня? Какие могут быть системы сбыта в зависимости от масштаба охвата рынка и от степени контроля канала сбыта?

42. Опишите основные виды торговых посредников. Опишите преимущества франчайзинга для компаний, предоставляющих франшизу.

43. Каковы положительные и отрицательные аспекты работы с посредниками? Как называются посредники, не обладающие правом на товар и получающие доход в виде комиссионных?

44. Опишите основные функции, которые выполняют оптовые и розничные торговцы. Приведите примеры процессов комиссионного вознаграждения посредников.

45. Как исследовать конкурентную среду на рынке сервисной деятельности? Какие факторы влияют на выбор канала сбыта? Что такое стратегии «push» и «pull»? На кого они направлены и каковы их цели?

46. Перечислите элементы, составляющие систему маркетинговых коммуникаций применительно к сфере технического обслуживания автомобильного транспорта. Опишите как маркетинговые коммуникации связаны с конкурентным положением компании на рынке. Сформулируйте процесс оценки конкурентоспособности конкретного продукта.

47. Что понимается под понятием «продвижение»? Назовите основные методы продвижения сервисных услуг. Что такое коммуникационная политика? В чём принципиальная разница между рекламой и PR? Какая специфика у продвижения сервисных услуг по обслуживанию автотранспорта по сравнению с продвижением товаров?

48. Опишите процесс разработки маркетинговой коммуникации. Охарактеризуйте факторы, определяющие коммуникационную политику. Сформулируйте понятие фирменный стиль, и его назначение для деятельности предприятия.

49. Какие мероприятия можно назвать активным стимулированием продаж услуг технического сервиса? Какие преимущества и недостатки у личной продажи как средства продвижения продукта? Как можно оценить эффективность маркетинговых коммуникаций сервисного предприятия?

50. Перечислите возможные цели и задачи рекламы. Назовите современные рекламные инструменты. Дайте их характеристику. Сформулируйте алгоритм оценки эффективности рекламной акции на конкретном примере.

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 заданий²

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса *(режим доступа*
<https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22352>)

ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

- Концепция интенсификации коммерческих усилий определяет цель маркетинговой деятельности- увеличение продаж за счет:
 - использования интенсивных технологий производства
 - стимулирования сбыта**
 - удовлетворения потребностей потребителей
- Любая фирма может воздействовать на рынок...
 - только товаром
 - только рекламой
 - через модель 4Р**
 - только ценой
- Маркетинг, основанный на интеграции или стандартизации маркетинговой деятельности на различных географических рынках носит название - ... Маркетинг.
ОТВЕТ: глобальный
- В отношении маркетинга услуг существует дополнительный пятый элемент комплекса маркетинга (пятое "Р") - это ...
 - личные продажи
 - персонал**
 - презентация
 - позиционирование
- Методами экспертных оценок являются ...
 - мозгового штурма**
 - фокус-группы**
 - моделирования рынка
 - опроса разовой выборки
 - Дельфи**
- ... - определение места для своего товара в ряду аналогов.
Ответ: позиционирование
- Ориентация фирмы на извлечение прибыли в основном за счет увеличения объемов продаж производимого товара (услуги) характерна для:
 - стратегии совершенствования производства
 - стратегии современного маркетинга
 - интенсификации коммерческих усилий**

² Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

8. ... - совокупность условий, определяющих фактически складывающиеся соотношение спроса и предложения на рынке товаров (услуг), динамику цен, курсов ценных бумаг и процентных ставок.

Ответ: Конъюнктура рынка

9. При данном методе основной целью анализа внешней среды является выявление тенденций, характеризующих изменения состояния различных факторов, и основных направлений их развития для того, чтобы спрогнозировать возможные угрозы и преимущества в будущем.

1) **SWOT-АНАЛИЗ**

2) 5 СИЛ ПОРТЕРА

3) **PEST-АНАЛИЗ**

10. Качественный показатель состояния рынка

- a) динамика рынка
- b) степень деловой активности
- c) степень сбалансированности рынка
- d) **тип рынка**

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Маркетинговая информация в зависимости от стадии переработки может быть:
- a. **первичной**
 - b. внешней
 - c. внутренней
2. Маркетинговая среда предприятия это -
- a. часть его микросреды
 - b. **совокупность микро и макросреды**
 - c. часть его макросреды
3. Набор факторов маркетинговой среды организации, включающий только факторы макроокружения
- a. демографическая среда, культурная среда, конкурентное окружение (среда)
 - b. **правовая среда, природная среда, технологическая среда**
 - c. конкурентное окружение (среда), рыночная среда, экономическая среда
 - d. экономическая среда, политическая среда, общественная среда
 - e. рыночная среда, экономическая среда, природная среда
4. ... - нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму.

ОТВЕТ: Потребность.

5. Соотнесите:

1) Макросреда фирмы – это....

- a. формальные и неформальные группы
- b. набор свойств товара
- c. функциональные структуры предприятия
- d. силы и субъекты, на которые фирма не может влиять
- e. силы и субъекты, на которые фирма может влиять

2) Микросреда фирмы – это ...

- a. силы и субъекты, на которые фирма может влиять
- b. формальные и неформальные группы
- c. функциональные структуры предприятия
- d. набор свойств товара

ОТВЕТ: 1) – d; 2) – a.

6. Стратегия, построенная на предположении, что потребители будут покупать товары (услуги) только наивысшего качества...

- a. совершенствования производства
- b. современного маркетинга

c. совершенствования товара

7. Разделение потребителей на однородные группы.

Ответ: сегментирование

8. Сопоставьте правильно:

Если покупатели приобретают товар регулярно с минимальными затратами для сравнения их между собой, то товар:

- a. пассивного спроса
- b. предварительного выбора
- c. особого спроса
- d. постоянного спроса**

9. ... - деятельность предприятия, ориентированная на удовлетворение потребностей рынка и получения, прибыли в условиях конкуренции.

Ответ: Маркетинг

10. При осуществлении товарной концепции под понятием "маркетинговая близорукость" понимают:

- a. использование только оптовых посредников
- b. агрессивные усилия по сбыту товара
- c. отказ от выпуска нового товара
- d. совершенствование товара без учёта нужд потребителей**
- e. отказ от стратегического планирования

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

1. Создание и поддержание постоянных связей предприятия с рынком для информации, убеждения и напоминания о своей деятельности с целью активизации продажи товаров и формирования положительного образа (имиджа) на рынке.

Ответ: продвижение

2. Наиболее востребованные источники МИ
- 1) Внутрифирменная документация**
 - 2) Социальные сети**
 - 3) Базы данных сети интернет**
 - 4) Политика государства
 - 5) Маркетинг отрасли
3. Три ключевых понятия используются при определении сервиса:
- a. опрос, профессионализм, качество;
 - b. услуга, спрос, специалист;
 - c. деятельность, потребность и услуга**
4. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- a. определенный способ предоставления услуг заказчику**
 - b. предоставление информации клиенту
 - c. оказание услуги клиенту
5. Качество услуг тесно переплетается
- a. с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
 - b. со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
 - c. со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.**
6. Факторы, обуславливающие требования законодательства к проектированию процесса оказания услуг, наличие программ развития сферы услуг
- a) политические
 - b) географическо-климатические
 - c) экономические
 - d) социально-культурные**
7. Сопоставьте разновидности конкуренции в сфере услуг с их характеристикой:
- 1) Функциональная конкуренция
 - 2) Видовая конкуренция
 - 3) Предметная конкуренция
- a) возникает из-за возможностей удовлетворения потребностей различными способами.
 - b) конкуренция товаров, обслуживающих одну и ту же потребность, но различающимися между собой по каким – то существенным характеристикам
 - в) возникает в результате создания идентичных товаров, различающихся качеством, а иногда и одинаковых по качеству.

ОТВЕТ: 1-а, 2-б, 3-в.

8. В маркетинге товар понимается как...

- a. продукт товара, произведенный для обмена
 - b. физический объект
 - с. набор свойств, позволяющих решить проблемы потребителя**
9. Продуктом функционирования маркетинговой информационной системы является:
- a. банк методов и моделей
 - b. базы данных о состоянии маркетинговой среды предприятия и отчеты маркетинговых исследований**
 - c. источники первичной и вторичной информации
10. Услуга относится к элементу комплекса маркетинга:
- a. цена
 - b. продвижение
 - c. распределение
 - d. продукт**

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. Инновацией является:
 - a) новая система стимулирования;
 - б) новый товар;**
 - в) фундаментальная научная идея;
 - г) объект новой техники.
2. Анализ сильных и слабых сторон предприятия, возможностей и опасностей рынка для выработки маркетинговых целей, стратегий и конкретных действий по приспособлению потенциала предприятия к рыночным требованиям и условиям.
Ответ: SWOT-анализ
3. В сфере услуг, как и на товарном рынке, различают конкуренцию:
 - a. функциональную;**
 - b. специальную;
 - c. профессиональную;
 - d. маркетинговую.**
4. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:
 - a. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 - b. соответствие техническим условиям и стандартам;**
 - c. продукт человеческой деятельности.
5. Маркетинговое исследование - это:
 - a. то же самое, что и «исследование рынка»;
 - b. сбор, упорядочение, анализ и обобщение данных для обнаружения и решения различных маркетинговых проблем;**
 - c. постоянно действующая система сбора, классификации, анализа, оценки и распространения маркетинговой информации;
 - d. исследование маркетинга;
 - e. все ответы верны
6. Назовите функцию, которая предполагает организацию производства новых товаров, управления качеством конкурентоспособностью продукции:
 - a. продаж;
 - b. управления и контроля;
 - c. производственная;**
 - d. спроса;
 - e. предложения.
7. Назовите составляющие комплекса маркетинга:
 - a. товарная политика;
 - b. товарная, ценовая, сбытовая и коммуникативная политика;**
 - c. сбытовая политика;
 - d. коммуникативная политика;
 - e. ценовая политика.
8. Назовите функцию, которая предполагает организацию системы товародвижения и

сервиса:

- a. организационная;
- b. управленческая;
- c. производственная;
- d. сбытовая;**
- e. контрольная.

9. Основные понятия, отражающие сущность маркетинга - это:

- a. нужда, потребность;
- b. запрос, товар;
- c. обмен, сделка;
- d. рынок;
- e. Все ответы верны.**

10. ... - сложившаяся на рынке экономическая ситуация, которую характеризуют соотношение между спросом и предложением, уровень цен, товарные запасы.

Ответ: экономическая конъюнктура

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 %

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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Маркетинг»

[illegible]

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Маркетинг»

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

Физическая культура
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Физическая культура
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	64	64	64	64
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

Старший преподаватель, Краснов Александр Сергеевич

Рецензент(ы):

Старший преподаватель, Денисов Николай Валерьевич

Рабочая программа дисциплины

Физическая культура

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Физическая культура

Протокол от 31.10.2022 г. № 8

Зав. кафедрой Гусев Алексей Николаевич

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности. Задачи дисциплины (модуля): - понимание социальной роли физической культуры в развитии личности и подготовке ее к профессиональной деятельности; - знание научно-биологических и практических основ физической культуры и здорового образа жизни; - формирование мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое самосовершенствование и самовоспитание, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом; - овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре; - обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности, определяющей психофизическую готовность студента к будущей профессии; - приобретение опыта творческого использования физкультурно-спортивной деятельности для достижения жизненных и профессиональных целей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Физическая культура
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: Знает: закономерности функционирования здорового организма: принципы распределения физических нагрузок; нормативы физической готовности по общей физической группе и с учетом индивидуальных условий физического развития человеческого организма; способы пропаганды здорового образа жизни						
УК-7.2: Умеет: поддерживать должный уровень физической подготовленности; грамотно распределить нагрузки; выработать индивидуальную программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма						
УК-7.3: Владеет: методами поддержки должного уровня физической подготовленности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; базовыми приемами пропаганды здорового образа жизни						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: Основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учётом особенностей профессиональной деятельности; принципы распределения физических нагрузок; способы пропаганды здорового образа жизни. Уметь: Поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдать нормы здорового образа жизни; грамотно распределять физические нагрузки; проектировать индивидуальную 12 программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма. Владеть: Методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; приемами пропаганды здорового образа жизни. Занятия лекционного типа, семинарского типа, индивидуальная работа обучающихся.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. «Основы здорового образа жизни. Общая физическая подготовка»					

1.1	Модульная единица 1. Основы здорового образа жизни студента. Физическая культура в обеспечении здоровья. Средства физической культуры. Методика проведения учебно-тренировочного занятия /Тема/	1	0			
1.2	Основы здорового образа жизни студента /Ср/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.3	Физическая культура в обеспечении здоровья /Ср/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.4	Средства физической культуры. /Ср/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.5	Методика проведения учебно-тренировочного занятия /Ср/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.6	Модульная единица 2. Физическая культура в профессиональной подготовке студентов и социокультурное развитие личности студента. Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Методика проведения утренней гигиенической гимнастики. /Тема/	1	0			
1.7	Физическая культура в профессиональной подготовке студентов и социокультурное развитие личности студента. /Ср/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.8	Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. /Ср/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.9	Методика проведения утренней гигиенической гимнастики. /Лек/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.10	Модульная единица 3. Общая физическая и спортивная подготовка студентов в образовательном процессе. Профилактика заболеваний средствами физической культуры. Основные положения методики закаливания. /Тема/	1	0			
1.11	Общая физическая и спортивная подготовка студентов в образовательном процессе. /Ср/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.12	Профилактика заболеваний средствами физической культуры. /Ср/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.13	Основные положения методики закаливания. /Ср/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. «Профессионально-прикладная физическая подготовка. Физическая культура в режиме дня. Самоконтроль»					
2.1	Модульная единица 4. Методика освоения элементов ППФП. Методы оценки уровня здоровья. /Тема/	1	0			
2.2	Методика освоения элементов ППФП. /Пр/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.3	Методы оценки уровня здоровья. /Ср/	1	6	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.4	Модульная единица 5. Методика проведения малых форм физической культуры в режиме дня. /Тема/	1	0			
2.5	Методика проведения малых форм физической культуры в режиме дня. /Ср/	1	8	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.6	Модульная единица 6. Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями и самоконтроль в процессе занятий. Методика использования средств физической культуры в регулировании работоспособности и профилактики утомления. /Тема/	1	0			
2.7	Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями и самоконтроль в процессе занятий. /Ср/	1	8	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.8	Методика использования средств физической культуры в регулировании работоспособности и профилактики утомления. /Ср/	1	8	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.9	Зачет /Тема/	1	0			
2.10	Зачет /Зачёт/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОС 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

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Воронин С. М., Воронов Н. А., Игнатова Е. В., Шалайкин Л. Ю., Авдеева С. Н.	Профессионально-прикладная физическая подготовка: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1		Физическая культура и спорт. Прикладная физическая культура и спорт: учебно-методическое пособие	Красноярск: СФУ, 2019

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	https://elibrary.ru		

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional		

6.3.1.2	MicrosoftOffice		

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант		

6.3.2.2	Консультант Плюс		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
Спортзал №1	Спортзал №1	-Козел гимнастический – 1 шт.; -Конь гимнастический – 1 шт.; -Мат поролоновый – 6 шт.; -Брусья параллельные – 1 шт.; -Мост гимнастический – 2 шт.; -Скакалка гимнастическая – 10 шт.; -Скамья гимнастическая – 9 шт.; -Щит баскетбольный тренировочный – 2 шт; -Мяч для метания – 8 шт.; -Стойка для прыжков в высоту с атлетич. планкой – 1 шт.; -Насос для мячей – 1 шт.; -Хула-хуп – 10 шт.; Волейбол -Сетка волейбольная – 1 шт.; -Мяч волейбольный (игровой) – 11 (3) шт.; -Форма мужская – 10 шт.; -Форма женская – 12 шт.; Баскетбол -Щит игровой с кольцом и сеткой – 1 шт.; -Мяч баскетбольный -23 шт.; -Форма баскетбольная – 10 шт.; Бадминтон -Ракетка для бадминтона с воланами – 1 шт.; -Сетка бадминтонная – 2 шт.
Спортзал №2	Спортзал №2	-Мяч волейбольный – 5 шт.; -Мяч баскетбольный –5 шт.; -Мяч мини-футбольный – 5 шт.; -Сетка волейбольная – 1 шт.; -Сетка бадминтонная – 1 шт.; -Воланы – 10 шт. -Ракетка для бадминтона с воланами – 2 шт.

Спортзал №3	Спортзал №3	-Мяч волейбольный – 5 шт.; -Мяч баскетбольный – 5 шт.; -Мяч мини-футбольный –5 шт.; -Щит игровой с кольцом и сеткой – 2 шт. -Ракетка для бадминтона с воланами – 2 шт.; -Сетка бадминтонная – 1 шт; -Сетка волейбольная – 1 шт.
Стадион	Стадион	-Футбольное поле – 1; -Площадка для стрит-бола – 1 шт.; -Площадка для волейбола – 1 шт; -Ворота футбольные – 2 шт. - Прыжковая яма - 2 шт; - Сетка футбольная - 2 шт; - Сетка волейбольная - 1 шт; - Сектор для метания - 1 шт.
Хоккейный стадион	Хоккейный стадион	-Хоккейная форма – 25 комплектов; -Коньки фигурные – 35 пар; -Коньки хоккейные – 45 пар; -Хоккейные ворота – 2 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 2

Критерии по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется традиционная система контроля и оценки успеваемости студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета и зачета с оценкой. Способ проведения – тестирование, по пройденному материалу дисциплины.

Критерии оценки промежуточной аттестации зачета с оценкой:

Оценка	Критерии оценки результатов обучения
«Зачтено»	- выставляется студенту, если студент полно усвоил учебный материал, дал полный, развёрнутый ответ, привёл примеры; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; - если 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; - если 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
«Не зачтено»	- если 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

Критерии оценки промежуточной аттестации зачета с оценкой:

Оценка	Критерии оценки результатов обучения
«отлично»	обучающийся излагает полное, систематизированное владение знаниями по использованию методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
«хорошо»	обучающийся демонстрирует достаточно полное, с небольшими неточностями, владение знаниями использования методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
«удовлетворительно»	обучающийся демонстрирует удовлетворительное, но не систематизированное владение знаниями использования методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
«неудовлетворительно»	обучающийся демонстрирует не удовлетворительное, не систематизированное владение знаниями использования методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Назовите через какой промежуток времени после начала учебы в течение учебного дня у студентов проявляется оптимальная (устойчивая) умственная работоспособность?
2. Расскажите какова типичная динамика умственной работоспособности студентов в течение учебной недели?
3. Объясните соответствует ли изменение физической работоспособности студентов в течение учебной недели динамике их умственной работоспособности?
4. Назовите в какие периоды в течение учебного года у студентов происходит максимальное снижение умственной и физической работоспособности?
5. Скажите можно ли эффективно решать проблемы оздоровления и повышения работоспособности студентов в период их обучения в вузе только в рамках учебных занятий по физическому воспитанию?
6. Назовите "малые формы" занятий физическими упражнениями существуют в режиме учебного труда студентов?
7. Дайте определение термину физическая подготовка?
8. Скажите в чем суть общей физической подготовки?
9. Что включает в себя специальная физическая подготовка?
10. Дайте физиологическое объяснение понятию фаза суперкомпенсации (сверхвосстановление энергоисточников, возбудимости нервной системы)?
11. Объясните какой метод физического воспитания предполагает точную дозировку нагрузки и отдыха?
12. Объясните какой методический принцип физического воспитания предполагает постепенное и постоянное повышение требований к занимающимся?
13. Как влияет соревновательная обстановка на физиологический эффект от физического упражнения?
14. Расскажите о периодичности врачебного контроля для спортсменов? Укажите основное предназначение врачебного обследования.
15. Назовите чем определяется физическое развитие человека?
16. Дайте ответ на вопрос - какой тип осанки считается нормальным?
17. Какие характеристики лежат в основе антропометрических стандартов?
18. Скажите чем основан метод корреляции?
19. Что является целью самоконтроля, укажите субъективные данные самоконтроля?
20. Укажите объективные данные самоконтроля
21. Какова задержка дыхания на вдохе (проба Штанге) у здоровых взрослых людей?
22. Какова задержка дыхания на выдохе (проба Генчи) тренированных людей?
23. Какую величину пульса не следует превышать при занятиях физическими упражнениями в возрасте 18 лет?
24. Расскажите об отношении к здоровью как условие формирования здорового образа жизни?

25. Назовите критерии эффективности здорового образа жизни?

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 УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной)

1. При построении тренировочного процесса в циклических видах спорта наибольшее распространение получил ... мезоцикл:

- а) 4-недельный
- б) 3-недельный
- в) 5-недельный

2. Для достижения в циклических видах спорта наилучшего результата наименее напряженным путем, для тренировки выбирают:

- а) упражнения, требующие непрерывной работы мышц
- б) традиционные общефизические гимнастические упражнения
- в) упражнения, в которых задействованы большие группы мышц

3. Спортивное плавание включает в себя:

- а) два вида: брасс и кроль три вида: брасс и кроль и баттерфляй
- б) два вида: плавание на спине и брасс
- в) четыре вида: вольный стиль (кроль), плавание на спине, брасс, баттерфляй

4. В циклических видах спорта при подготовке спортсменов максимальная сила наиболее эффективно улучшается при использовании ... режимов работы мышц, а также метода электростимуляции, применяемых по методу повторных максимальных усилий:

- а) изометрического
- б) плиометрического
- в) изокинетический

5. В беге на короткие дистанции спортсмен выполняет работу в ... режиме:

- а) анаэробном**
- б) аэробном
- в) смешанном

6. Проба Ромберга является показателем деятельности:

- а) сердечно-сосудистой системы
- б) дыхательной системы
- в) вестибулярного аппарата**

7. Физическое качество при котором человек способен совершать плавные, точные и контролируемые движения за счёт оптимального взаимодействия мышц – это _____ **(Координация)**

8. Физическое качество организма при котором человек способен оставаться активным в течение продолжительного периода времени, а также противостоять усталости, возникающим в ходе соревнований трудностям и психологическому давлению- _____ **(Выносливость)**

9. Что такое пробы Штанге и Генча _____ **(Проба с задержкой дыхания используется для суждения о кислородном обеспечении организма. Она характеризует также общий уровень тренированности человека.)**

10. Это способность человека выполнять конкретную деятельность в рамках заданных временных лимитов и параметров эффективности _____ **(Работоспособность)**

Расчет оценки сформированности компетенций производится по 10 балльной шкале.

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 %

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 Ольга Валерьевна

Бережливые технологии в социальной сфере
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	4	4			4	4
Практические	8	8			8	8
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):

к.э.н., доцент, Козлов Сергей Николаевич

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Большакова Юлия Александровна

Рабочая программа дисциплины

Бережливые технологии в социальной сфере

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 25.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Основной целью учебной дисциплины «Бережливые технологии в социальной сфере» является изучение наиболее распространенных на сегодняшний день системных подходов к управлению. Изучение дисциплины направлено на обучение поиску и разработке средств и методов, которые способствовали бы достижению целей организации, повышению производительности труда и рентабельности производства исходя из сложившихся условий во внутренней и внешней среде. Задачи дисциплины (модуля): - изучение современных научных подходов к управлению; - освоение навыков самоменеджмента; - изучение особенностей адаптивных подходов к управлению; - формирование бережливого мышления.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Проектный менеджмент
2.1.2	Управление человеческими ресурсами
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1:	Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы
УК-3.2:	Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности
УК-3.3:	Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	
УК-10.1:	Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
УК-10.2:	Умеет: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
УК-10.3:	Владеет: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции
ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	
ПК-2.1:	Знает: теоретические основы и практические приемы управления проектами в профессиональной деятельности
ПК-2.2:	Умеет: применять методы управления проектами в профессиональной деятельности
ПК-2.3:	Владеет: методами и приемами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1) основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.
2) принципы, закономерности организации операционной деятельности, основные методы и инструменты управления операционной деятельностью организации.
3) принципы развития и закономерности функционирования организации.

Уметь: 1) применять методы и средства познания для интеллектуального развития;
2) ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;
3) разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность.

Владеть: 1) навыками принимать ответственность за собственное развитие;
2) принципами и методами организации операционной деятельности организации;
3) методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Бережливые технологии в социальной работе					
1.1	Модульная единица 1. Содержание теории бережливого производства. /Тема/	4	0			
1.2	Модульная единица 1. Содержание теории бережливого производства. /Лек/	4	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.3	Модульная единица 1. Содержание теории бережливого производства. /Пр/	4	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.4	Модульная единица 1. Содержание теории бережливого производства. /Ср/	4	48	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.5	Модульная единица 6. Сущность TPS, философия долгосрочной перспективы. /Тема/	4	0			
1.6	Модульная единица 6. Сущность TPS, философия долгосрочной перспективы. /Лек/	4	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.7	Модульная единица 6. Сущность TPS, философия долгосрочной перспективы. /Пр/	4	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;

1.8	Модульная единица 6. Сущность TPS, философия долгосрочной перспективы. /Ср/	4	48	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.9	Организация процесса непрерывного обучения и совершенствования. /Тема/	5	0			
1.10	Организация процесса непрерывного обучения и совершенствования. /Ср/	5	99	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.11	Экзамен /Экзамен/	5	9	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;

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	Староверова К. О.	Бережливое производство: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Староверова К. О.	Основы бережливого производства: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Царенко А. С., Гусельникова О. Ю.	«Бережливое мышление» в государственном управлении: монография	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Староверова К. О.	Менеджмент. Эффективность управления: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Федеральный образовательный портал ЭСМ (Экономика. Социология. Менеджмент)
Э2	Российской Ассоциации управления проектами «Совнет»
Э3	Международной Ассоциации Управления Проектами IPMA

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	Windows 8.1Professional
6.3.1.3	7 zip

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение

143	«Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов»	Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения Проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter
146	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная – 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь – 1 шт. - Монитор BENQ – 1 шт. - Системный блок – 1 шт. - Smart Podium SMART – 1 шт. - Трибуна – 1 шт. - Smart Board – 1 шт. - Проектор Epson – 1 шт. - Стенд РоссельхозБанк – 2 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

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 зачёта. 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	60	
Посещение занятий и наличие конспектов лекций и практик оформленных обучающимися собственноручно по всем модульным единицам	60	
Промежуточная аттестация – зачёт <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Практический вопрос 1-20 баллов</i>	40	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «_____»

[illegible]

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «_____»

[illegible]

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется следующий комплект оценочных средств:

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

Для определения 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

1. Охарактеризуйте понятие «бережливое производство».
2. Охарактеризуйте цели, задачи и принципы бережливого производства.
3. Определите, чем вызвана необходимость применения концепции «бережливое производство».
4. Дайте определение понятию «потеря» и охарактеризуйте основные их виды.
5. Охарактеризуйте основные методы бережливого производства.
6. Охарактеризуйте основные инструменты бережливого производства.
7. Перечислите и опишите этапы внедрения бережливого производства на предприятии.
8. Охарактеризуйте сущность TPS.
9. Дайте определение понятия «поток» и определите основные шаги разработки потока создания ценности.
10. Дайте определение понятия системы «Канбан» и назовите ее основные функции.
11. Назовите и охарактеризуйте виды карточек, применяемых в системе «Канбан».
12. Охарактеризуйте принцип «Хейдзунка» (равномерное распределение объема работ).
13. Охарактеризуйте сущность системы «Пока-йокэ».
14. Раскройте сущность системы «Андон».
15. Охарактеризуйте сущность системы «Дзидока».
16. Охарактеризуйте сущность и значение визуального управления
17. Назовите инструменты визуального управления
18. Раскройте сущность и цели системы 5S.
19. Назовите и объясните этапы системы 5S
20. Охарактеризуйте факторы, ограничивающие условия при реализации концепции бережливого производства на отечественных предприятиях
21. Раскройте сущность бережливого мышления в государственной сфере
22. Перечислите и охарактеризуйте специфические черты бережливого производства в государственном секторе.
23. Опишите барьеры при внедрении бережливого производства в частный сектор и государственные организации.
24. Назовите роли и опишите функции участников мероприятия по улучшениям.
25. Охарактеризуйте показатели, используемые при внедрении концепции бережливого производства в государственном управлении.

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 заданий¹

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса
(режим доступа _____))

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Что лежит в основе бережливого подхода?
 - a. сокращение финансовых затрат
 - b. ценность для потребителя**
 - c. увеличение доли рынка
 - d. качество продукции
2. В настоящее время среди потерь выделяют:
 - a. Потери из-за неиспользованного потенциала персонала
 - b. Нет правильного ответа
 - c. Все ответы верны**
 - d. Потери времени из-за ожидания
 - e. Потери при транспортировке
3. Основными принципами бережливого производства являются:
 - a. Все ответы верны**
 - b. Обеспечение непрерывного потока создания ценности продукта
 - c. Нет правильного ответа
 - d. Определение потока создания ценности для данного продукта
 - e. Определение ценности продукта
4. Основателем концепции бережливого производства считается:
 - a. Тайити Оно**

¹ Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

- b. Генри Форд
- c. Алексей Капитонович Гастев
- d. Киитиро Тоёда

5. Установите соответствие

Just-in-time	Системы, обеспечивающей поставку предметов труда в требуемое время и в требуемом количестве по мере необходимости
Single Minute Exchange of Dies	Правила и процедуры, позволяющие выполнить переналадку (например, смену пресс-форм) производственного оборудования за минимальное время
Система 5S	Система наведения порядка, чистоты и укрепления дисциплины на рабочем месте
Total Productive Maintenance	Комплекс мероприятий, направленных на то, чтобы технологическое оборудование постоянно находилось в работоспособном состоянии, обеспечивался выпуск качественной продукции, выполнялись требования безопасной работы, снижалось влияние на окружающую среду

6. «Неравномерность работы», появляется тогда, когда нарушается ритм работы, поступления деталей или нарушается производственный график – это **мура**

7. Термин кайдзен предложил – основатель концепции непрерывного совершенствования

- a. Киитиро Тоёда
- b. Тайити Оно
- c. Все ответы верны
- d. Нет правильного ответа
- e. Масааки Иман**

7. Система **точно вовремя** предполагает заблаговременное обеспечение процесса всеми необходимыми ресурсами с учетом всех возможных вариантов развития событий и предполагая дополнительный резерв ресурса

8. Что такое Кайдзен?

- a. быстрая переналадка
- b. инструмент организации рабочего места
- c. инструмент визуального управления
- d. концентрация постоянного улучшения**

9. Выравнивание производства по видам и объему продукции за определенный промежуток времени - **хейдзунка**

10. **Канбан** – средство информирования, с помощью которого дается разрешение или указание на производство и/или изъятие (передачу) изделий в вытягивающей системе.

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

1. Система 5S включает в себя следующие ключевые элементы:

- a. Стандартизация
- b. Сортировка
- c. Все ответы верны**
- d. Соблюдение порядка
- e. Нет правильного ответа

2. Этот вид потерь появляется при задержке изделия на предыдущем этапе обработки, при простое или поломке оборудования - **ожидание**

3. Установите соответствие элементов 5S

Seiketsu	Стандартизация первых трех шагов. Эти действия должны стать обычной практикой работы
Shitsuke	Необходимо создать систему наблюдения и мониторинга за содержанием организованных и стандартизированных рабочих мест
Seiso	После окончания рабочего дня рабочее место должно быть убрано, а все инструменты и оборудование размещены на своих местах
Seiton	Инструменты и приспособления должны располагаться в тех местах, где их легко обнаружить
Seiri	Для выделения ненужных элементов может применяться специальная маркировка. Если элементы, выделенные маркировкой, не востребованы ни кем при выполнении работы, то они удаляются с рабочего места

4. Устройства защиты от "дурака" предохраняют не просто от ошибок, а от ошибок, вызванных человеческим фактором

- a. Kaizen
- b. Andon
- c. Heijunka
- d. Poka – Yoke**
- e. Just in time

5. Наиболее часто используемые методы визуализации:

- a. Картирование
- b. Оконтуривание
- c. Все ответы верны
- d. Нет правильного ответа
- e. Метод дорожных знаков**

6. Непрерывное совершенствование в японском языке звучит как: **кайдзен**

7. Время с момента подачи заказа клиентом до момента получения им готовой продукции – это **время протекания процесса**

8. Совокупность действий, направленных на достижение определенного результата (продукт) – это **процесс**

9. Полезность, присущая продукту с точки зрения потребителя – это **ценность**

10. Система метрик применяется для анализа приоритетных сегментов деятельности компании:

- a. OEE
- b. KPI**
- c. JIT
- d. Все ответы верны
- e. Нет правильного ответа

ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

1. Установите соответствие основных групп причин сопротивления изменениям

Страх перед безработицей	Экономические
Инертность	Личностные
Реакция на предыдущий неудачный опыт изменений	Организационные
Высокие затраты времени и средств на внедрение изменений	Экономические

Опасение за будущую карьеру и место работы	Организационные
Страх перед новым	Личностные

2. Способ наладки оборудования, при котором происходит его автоматическая остановка при появлении дефектных деталей - **дзидока**

3. Установите последовательность элементов пирамиды бережливого мышления (начиная с фундамента):

1	Методы и инструменты
2	Решение проблем
3	Цели
4	Принципы ПС
5	Идеи, ценности

4. Г. Форд сумел одной фразой выразить сущность концепции бережливого производства: «В любой организации не должно быть ничего бесполезного»

a. Верно

b. Неверно

5. Установите соответствие

Полезность продукта с точки зрения потребителя, создаваемая производителем в результате выполнения последовательных действий	Ценность продукта
Система производства, при которой изготавливается нужное потребителю количество деталей в определенный им срок	Точно вовремя
Новый тип производства, в котором ценность продукции определяется с точки зрения потребителя	Бережливое производство
Любая деятельность, которая, потребляя ресурсы, не создает ценности для клиента	Муда
Способ наладки оборудования, при котором происходит его автоматическая остановка при появлении дефектных деталей	Дзидока

6. В настоящее время среди потерь выделяют:

a. Потери из-за неиспользованного потенциала персонала

b. Потери при транспортировке

c. **Все ответы верны**

d. Нет правильного ответа

e. Потери времени из-за ожидания

7. Рабочий отдельного производственного этапа, получающий определенную продукцию (деталь), которую необходимо использовать на данном этапе сборки – это **внутренний** заказчик

8. Спрос – 2000 изд. в месяц. Месяц – ноябрь 2021г. Рабочая неделя – 5 дней. Рабочий день – 8 час. Определить время такта в минутах. **5,28** минут

9. Что начинается на ранней стадии внедрения бережливого производства и продолжается в ходе развития и совершенствования бережливых операций - **разработка стандартов**

10. Какой элемент не входит в основные этапы картографии потока ценности?

a. постановка целей

b. разработка плана мероприятий, в котором указана последовательность изменений потока ценности

c. **эффективность использования оборудования**

d. карта текущего состояния

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 %

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 Ольга Валерьевна

Сервисная деятельность
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	8 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 4 зачеты с оценкой 3 курсовые работы 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		4		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	8	8			8	8
Практические	16	16			16	16
Итого ауд.	24	24			24	24
Контактная работа	24	24			24	24
Сам. работа	120	120	140	140	260	260
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	144	144	144	144	288	288

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Ильичева О.В.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кутаева Т.Н.

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: освоение знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учётом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере Задачи дисциплины (модуля): формирование у обучающихся знаний о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Бережливые технологии в социальной сфере
2.1.2	Инновации в сервисе
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Проектный менеджмент
2.2.2	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг

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: Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность						
УК-2.2: Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности						
УК-2.3: Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией						
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя						
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности						
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений						
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений						
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг						
ПК-3.1: Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия						
ПК-3.2: Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия						
ПК-3.3: Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1) основы проектной деятельности; 2) теоретические основы выстраивания системы клиентских отношений; 3) методы проектирования процесса предоставления услуг Уметь: 1) проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; 2) представлять результаты решения конкретной задачи проекта; 3) разрабатывать систему клиентских отношений; 4) применять методы проектирования процесса предоставления услуг. Владеть: 1) навыками проектирования решений конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; 2) навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта; 3) навыками разработки системы клиентских отношений; 4) навыками проектирования процессов предоставления услуг.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей					

1.1	Модульная единица 1. Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности /Тема/	3	0			
1.2	Понятие деятельности. Сервис как общественное и экономическое явление. Понятие и сущность сервисной деятельности. Основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности. Развитие сервисной деятельности. Потребности человека. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
1.3	Семинарское занятие №1. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения /Пр/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
1.4	Сервис как общественное и экономическое явление. Особенности сервиса в доиндустриальном, индустриальном и постиндустриальном обществе. Исторические и социально-экономические особенности становления службы быта в России. Особенности развития сферы услуг в СССР и в современной России. /Ср/	3	30	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
1.5	Модульная единица 2. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности /Тема/	3	0			
1.6	Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Классификация потребностей. Структура и виды сервисной деятельности. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Возникновение услуг. Понятие услуги, её основные характеристики как продукта сервисной деятельности. Классификация услуг. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
1.7	Понятие услуги, её основные характеристики как продукта сервисной деятельности. /Пр/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование

1.8	Разделение потребностей на разумные и неразумные. Разнообразие видов человеческой деятельности Сравнительный анализ товара и услуги. Классификация услуг. Жизненный цикл услуги. /Ср/	3	30	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Организации сервисной деятельности					
2.1	Модульная единица 3. Процесс обслуживания потребителя. Основы организации рабочих мест в социальном сервисе. Организация обслуживания потребителей услуг /Тема/	3	0			
2.2	Процесс обслуживания потребителя. Элементы процесса обслуживания: приём, оформление, исполнение, выдача заказа. Специфика оказания различных услуг. Основные и вспомогательные производственные процессы. Определение сервисной услуги. Виды производственных площадей и их соотношение. Понятие эргономики. Основные требования к организации рабочих мест. Основные правила обслуживания населения. Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности. Формы договора об оказании услуги. Права и обязанности исполнителя услуги. Права и обязанности потребителя услуги /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
2.3	Семинарское занятие №2. Особенности процесса обслуживания потребителя. Основы организации рабочих мест в гостиницах. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности /Пр/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
2.4	Элементы процесса обслуживания: приём, оформление, исполнение, выдача заказа. Понятие эргономики. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности. Права и обязанности исполнителя услуги. Права и обязанности потребителя услуги. /Ср/	3	30	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование

2.5	Модульная единица 4. Качество услуг и обслуживания. Профессиональное поведение и этикет. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем /Тема/	3	0			
2.6	Семинарское занятие №4. Качество услуг и обслуживания. Профессиональное поведение и этикет. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем /Пр/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
2.7	Эффективность сервисной деятельности. Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания». Критерии и показатели качества услуги. Методы контроля качества услуг. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания. Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности. Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью. Понятия профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса. Понятие морально-психологического климата в коллективе. Межличностные взаимоотношения. Групповые нормы поведения. Соотношение общего и личного. Этические принципы взаимодействия «руководитель-подчиненный». Принципы этики взаимодействия с потребителями услуг /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
2.8	Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания. Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью. Правила общения по телефону. Этические принципы взаимодействия «руководитель-подчиненный». /Ср/	3	30	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование
2.9	Курсовая работа /Тема/	4	0			
2.10	Курсовая работа /Ср/	4	140	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Курсовая работа

2.11	Промежуточная аттестация (экзамен) /Экзамен/	4	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы к промежуточной аттестации. Дистанционное тестирование

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	Буйленко, В. Ф.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Буйленко, В. Ф.	Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007
Л2.2	Назаркина, В. А., Владыкина, Ю. О., Штейнгольц, Б. И., Назаркина, В. А.	Сервисная деятельность. Практикум: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Сервисология: все о клиентах и сервисе
Э2	Сайт «Российский гуманитарный интернет-университет»
Э3	Федеральная служба государственной статистики

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."

140	Аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kuusera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине «Сервисная деятельность» является формирование 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

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающий:

- 1) Вопросы и задания для промежуточной аттестации;
- 2) Комплект тестовых заданий;
- 3) Курсовая работа.

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

Таблица 1 – Распределение вопросов промежуточной аттестации по компетенциям

№	Код и наименование компетенции	Порядковый номер вопроса
Общепрофессиональные		
1	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	9-13
2	ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	24-26
3	ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг	16, 60

Вопросы и задания для промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Расскажите об историческом развитии сервисной деятельности и особенностях ее становления
2. Поясните взаимосвязь сервисной деятельности и потребностей человека.
3. Расскажите о влиянии глобальных информационных сетей на сервисную деятельность.
4. Расскажите о правовой основе сервисных отношений и сервисной деятельности.
5. Расскажите, по каким признакам можно классифицировать потребителей?
6. Назовите особенности профессионального кодекса специалиста по сервису.
7. Приведите примеры взаимосвязи сервисной деятельности со стабильностью межличностных отношений.
8. Обоснуйте влияние сервисной деятельности на социальную активность людей.
9. Назовите проблемы развития сферы услуг в теории и практике.
10. Опишите роль услуг в формировании разумных потребностей человека.
11. Назовите особенности развития сферы услуг в условиях современного рынка.
12. Расскажите об индивидуальном обслуживании как самостоятельном виде профессиональной деятельности.
13. Назовите тенденции и перспективы сервиса в условиях глобализации.
14. Опишите сервисную деятельность в сфере транспорта.
15. Приведите понятие и виды инфраструктуры.
16. Расскажите об особенностях продвижения продукта сервисной деятельности.

17. Приведите определения предпродажного и послепродажного обслуживания с примерами.
18. Опишите ценовую политику в сервисной деятельности и пути ее совершенствования.
19. Расскажите о роли малого бизнеса в развитии сервисной деятельности.
20. Приведите определение конфликта и примеры конфликтов в сервисной деятельности.
21. Опишите роль эмоционального интеллекта в сервисной деятельности.
22. Приведите этические и психологические особенности сервисной деятельности.
23. Приведите примеры сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
24. Опишите особенности работы с клиентами в сервисной деятельности.
25. Приведите определение контактной зоны и коммуникативного пространства в сервисной деятельности с примерами.
26. Приведите понятие качества обслуживания.
27. Назовите виды сервисной деятельности.
28. Расскажите о взаимосвязи прав человека и сервисной деятельности.
29. Определите параметры мотивации и иерархии потребностей по А. Маслоу.
30. Дайте критическую оценку иерархии потребностей по А. Маслоу: физиологические потребности, потребности в безопасности и защите.
31. Дайте критическую оценку иерархии потребностей по А. Маслоу: потребность в принадлежности и любви. Дефицитарная и бытийная любовь.
32. Дайте критическую оценку иерархии потребностей по А. Маслоу: потребность в самоуважении. Фрустрация этой потребности.
33. Дайте критическую оценку иерархии потребностей по А. Маслоу: потребность в самоактуализации: понятие и особенности самоактуализирующейся личности.
34. Определите основные метапотребности по А. Маслоу.
35. Осуществите структурный анализ системы потребностей. Основные классификации потребностей. (Бестужев – Лада, Обуховский, Чхартисвили и др.).
36. Классифицируйте потребности человека. Пять подуровней потребностей.
37. Определите сущность сервисной деятельности.
38. Сформулируйте понятие услуги и их качества. Культура обслуживания в сфере сервиса.
39. Определите критерии психологической культуры сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия.
40. Определите структуру бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
41. Определите факторы, влияющие на поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.
42. Сформулируйте понятие «Покупательский процесс». Четыре этапа процесса потребления.
43. Составьте типологию потребителя. Когнитивный потребитель.
44. Составьте типологию потребителя. Независимый потребитель.
45. Сформулируйте понятие «Потребители новаторы».
46. Определите, как самовосприятие влияет на поведение потребителя.
47. Охарактеризуйте модель поведения потребителя. Внешние факторы.
48. Охарактеризуйте модель поведения потребителя. Личностные факторы.
49. Охарактеризуйте основные классификации потребителей.
50. Классифицируйте покупателей Макдональда.
51. Сопоставьте тип личности и покупательское поведение.
52. Определите, как психологические факторы влияют на поведение потребителя.
53. Охарактеризуйте сервис как сферу услуг. Понятие услуги, их классификация.
54. Сформулируйте понятие «Качество услуги». Психологическая культура сервиса.
55. Сформулируйте понятие «Сервис услуг». Услуга как форма общения.

56. Сформулируйте принципы и правила психологического влияния на потребителя.
57. Определите особенности функционирования сферы услуг.
58. Определите основные социальные классы и соответствующие им сферы услуг.
59. Охарактеризуйте индивидуальное обслуживание как сферу профессиональной деятельности.
60. Сформулируйте правила эффективного сервиса.

Задачи (практические задания)

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

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача 1.

1. Компаньон А закупил станок и грузовую автомашину за 24 тыс.ус. д.ед. Компаньон Б закупил станок и легковую автомашину. Легковая автомашина обошлась во столько же, сколько станок, купленный компаньоном А, а грузовая автомашина на 2 тыс.ус. д.ед. дороже станка, купленного компаньоном Б. Компаньоны подсчитали, что равенство их затрат имело бы место, если бы деньги, фактически потраченные на автомашины распределились бы так, что легковая автомашина обошлась бы в 3 раза дороже, чем грузовая.

Определите:

А. Во сколько обошлась каждая покупка?

В. Сколько денег было потрачено каждым компаньоном?

Задача 2.

Сервисное предприятие при объеме продаж 500 ед. товара в год получает доход в 4 тыс. ус. д. ед. Повышение цены на товар привело к сокращению объема продаж на 20%. На сколько при этом уменьшился годовой доход, если принять, что сокращение спроса на товар обратно пропорционально росту его цены?

1. С наступлением весны объем пошива и продаж определенного предмета одежды, при его цене в д. ед. падает в два раза:

1) До какого уровня можно поднимать при этом цену на данную одежду, чтобы доход не менялся?

2) Каким при этом должен быть объем продаж до его падения?

Будем считать, что падение объема пошива и продаж обратно пропорционально росту цены товара

Задача 3.

В связи с расширением дилерской сети фирма провела обучение персонала в количестве 10 чел. Расходы на обучение одного специалиста в области маркетинга – 2 тыс. ден. ед. Продолжительность влияния программы обучения на производительность труда составила, по предварительным расчетам, 5 лет. Стоимостная оценка расхождения в производительности труда лучших и средних работников в отделе маркетинга составила 3 тыс. ден. ед.

Определить, на какие параметры работы фирмы будут влиять результаты обучения работников.

Рассчитать эффект влияния программы обучения на повышение производительности труда.

	Задача 1	Задача 2	Задача 3	Итого
Блок 1	30	30	40	100

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача 1.

По воспоминанию клиента...Года 3-4 назад покупал через интернет дивайс за порядка 900 EUR. Пришла пустая коробка. Обнаружилось это уже дома и меня вполне могли отправить, но магазин предпочел отнестись как положено - выслали бесплатно еще раз уже полную коробку. Было это в одной из стран EU.

Задача 2.

Пример плохого обслуживания может привести каждый, их легко вспомнить, т.к. к сожалению их довольно много... А вот рассказать о случаях выдающегося и безупречного обслуживания довольно сложно. Их очень мало. Однако на что мы обращаем внимание? На примеры отвратительного сервиса или наоборот? А что выгоднее? А какие из этих примеров позволят обучить продавцов безупречному сервису, а не просто будут их стимулировать избегать ошибок? Ответ очевиден ...

Обратите внимание на примеры организации сервиса и обслуживания покупателей персоналом!

Проанализируйте какие подходы к осуществлению сервиса применяются.

Задача 3.

Каждый человек периодически сталкивается с элементарными проблемами. Например, простая и примитивная проблема – заменить молнию в джинсах на новую. Конечно, можно пойти приобрести новые джинсы. Но иногда сложно сделать свой выбор и подобрать новую вещь. В таких случаях считается необходимым обратиться в ателье. Именно там работают профессионалы швейного мастерства. Профессионалы, для которых вшить молнию не составляет труда. Далеко за примером ходить не пришлось. Ателье ООО "Славянка" - Славянский бульвар, дом 11, корпус 1. При получении "обновленных" джинсов, выяснилось, что все молния была вшита, так, что брюки торчали в разные стороны даже стоя. При попытке присесть, ткань, закрывающая молнию, раскрывалась полностью. В общем, в такие брюки выглядели очень неопрятно и ходить в них было нельзя. Очень интересна была реакция "профессионалов" из ателье ООО "Славянка". Мастер поведал, что вшил молнию точно на прежнее место. И что, если так они выглядят, значит, брюки такие и были. Получалось, что целый год перед этим, клиент ходил в таком виде. Женщина-начальник (вероятно директор) убеждала, что вероятно новая молния более толстая. А так все нормально, просто придирки клиента. После изучения вшитой молнии, оказалось очевидным, что как раз в проблемном месте, строчка шла криво, т.е. замена была выполнена с браком. Но позиция мастера не изменилась - они такие и были. Правда, теперь, оказалось, что мастер вшил не по старому шву, по отпечатку от старой молнии, оставленному на ткани. Ателье направлено пыталось доказать, что все нормально. Деньги получены, молния вставлена "на прежнее место", и клиент может убираться восвояси. Фактически ателье ООО "Славянка" пыталась реализовать «некий подход» к осуществлению сервиса. И на все замечания, что в такой одежде ходить нельзя практически не реагировали - все вшито как надо. А как же "клиент всегда прав"?

Вопросы к задаче:

1. Какие подходы к осуществлению сервиса применяются в упоминаемых компаниях?
2. Охарактеризуйте данные компании со стороны этичности ведения бизнеса, что определяет их репутацию в бизнесе?

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача 1.

Методическая служба одного из крупнейших в СПб досуговых центров насчитывала 5 человек. Отдел работал ни шатко, ни валко. Главной его задачей была подготовка отчетов, справок и текстов выступлений директора центра. Остальное время каждый из работников мог заниматься тем, что его больше интересовало: кто-то собирал информацию и материалы по питерскому року, кто-то - по современной живописи, кто-то - по народным ремеслам и праздникам. Руководитель службы не скрывал, что ждет скорого выхода на пенсию, после чего ни на минуту не собирался оставаться на работе, связывая все свои дальнейшие планы с загородным домом. Работники отдела были примерно одного возраста и особых звезд с неба не хватало. Однажды один из них оказался с директором центра за одним столиком в кафе, и директор поделился с ним планами создать рекламную службу — дело только за подходящим руководителем. Директор сказал, что он даже готов оплатить переподготовку кого-то из работников центра, и предложил это молодому человеку. Тот согласился. Однако пока он проходил четырехмесячную подготовку, директору подвернулся опытный рекламист, который был готов не только создать рекламную службу, но и привести с собой опытную команду. Когда молодой человек вернулся с переподготовки, директор предложил ему возглавить методический отдел — его руководитель к этому времени как раз вышел на пенсию. Молодой человек несколько растерялся, но, подумав два дня, предложение принял, а, приняв отдел, затеял аттестацию работников.

Дать ответы на следующие вопросы:

1. Сможет ли молодой человек эффективно руководить службой, в которой он проработал до этого несколько лет, ничем не выделяясь?
2. Что можно ему рекомендовать сделать для поднятия авторитета в глазах коллег?
3. Оправдана ли в этом случае аттестация?

Задача 2.

У молодого звукооператора звукоцеха одного из театров СПб возникла идея создать на базе звукоцеха студию звукозаписи. Он знал, где можно достать необходимое оборудование для этого, и даже имел предварительные договоренности. Более того, он имел предварительные договоренности о финансовой схеме сделки. В его планы не входило создание самостоятельной студии, идея заключалась в создании студии именно «под крышей» театра. Однако молодой человек не хотел бы выпускать из своих рук создание и деятельность студии. Все вопросы в театре реально решались художественным руководителем - главным режиссером. Директор театра только оформлял решения, принятые худруком. Коммерческими вопросами занимался коммерческий директор - очень хваткий и «себе на уме» человек. Начальник звукоцеха - отличный мастер своего дела и глубоко пьющий человек - без особых амбиций, но свое дело знал и делал отлично. В звукоцехе, кроме молодого человека, работало еще трое - примерно того же возраста, что и он: звукорежиссер и два инженера.

Задание:

Предложите молодому человеку программу действий – шаг за шагом последовательных действий — с целью создания студии звукозаписи, фактическое руководство которой оказалось бы за ним. На каком этапе, при общении с кем он может раскрыть «все карты» своего проекта (деловые контакты, источники финансирования)?

Задача 3.

Фирма Inter Tourist существует с 1976 г. Она проводит исследования возможностей рынка и оказывает маркетинговые консультационные услуги организациям, специализирующимся в области туризма. Одним из ее недавних клиентов была крупнейшая европейская авиакомпания, интересовавшаяся представлением американцев о тех странах, в которые они летают. После того как Inter Tourist сформулировала основные характеристики «стран назначения», авиакомпании было легче разработать маркетинговую программу, позволившую увеличить количество туристов, пользующихся ее услугами.

Фирма Globally Unique Travel, которая является одним из постоянных заказчиков Inter Tourist, попросила вице-президента оценить, насколько заинтересованы американские туристы в поездках на голландские и австралийские фермы. Globally Unique Travel давно известна в индустрии туризма своими высокими ценами и, как видно из ее названия, уникальными турами для наиболее разборчивых и богатых американских путешественников.

Один из агентов фирмы, имеющий богатый опыт работы в Голландии и Австралии, был уверен в том, что американцев интересуют туристические поездки на фермы. Он всегда был в курсе всех изменений в жизни американцев и считал, что некоторые из них помогут задуманному им делу.

Американцев все больше интересовал здоровый образ жизни, возвращение «к основам» и активный отдых. Голландские фермы могли быть интересны для путешественников тем, что они были маленькими, семейными, живописными и внешне напоминали картины старых голландских мастеров. Фермы, расположенные возле Амстердама, уже пользующиеся популярностью среди американских туристов, особенно очаровательны. Более того, благодаря голландской системе образования почти на каждой ферме по крайней мере один член семьи говорит по-английски.

Австралийские фермы отличаются от голландских. Как правило, они крупные, «даже по техасским стандартам». Австралийские фермы (или поместья) обычно используются как для выращивания крупного рогатого скота, так и для сбора урожаев зерновых. На этих фермах есть больше возможностей проведения активного отдыха, от катания верхом до прогулок на природе.

Фермерский туризм всегда был очень популярным в Европе и в Австралии. В обоих регионах специальные правительственные агентства информировали фермеров о том, что необходимо для нормального отдыха туристов. Эти же агентства стимулировали спрос на такого рода туризм (особенно в Европе). Фермерский туризм благоприятно сказался как на доходах фермеров, так и на здоровье туристов.

Идея фермерского туризма была новой для Америки. Исследования в этой области уже были проведены в Голландии и Австралии. В результате были выявлены следующие рыночные сегменты: семьи, искатели волнующих впечатлений, любители фермерского образа жизни и отдыха на свежем воздухе. По итогам европейского исследования большинство потенциальных туристов ранее уже проводили отпуск на ферме и около 60% из них имеют детей в возрасте до 16 лет. Согласно исследованиям в сегменте «желающие отдыхать на ферме» преобладают одинокие люди старшего возраста без детей и, хотя они желают испытать на себе, что такое жить в сельской местности, в то же время они не хотят «пачкать руки».

Критерии оценки компетенций:

Уровни освоения компетенций	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенций
Не сформирована	Менее 5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач.
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.
Базовый уровень	7 – 8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач.
Продвинутый уровень	9 – 10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений, владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач.

**Примерный комплект тестовых заданий
по дисциплине «Сервисная деятельность»**

Полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22349>)

Тестовые задания для оценки компетенции 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

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Начальный уровень	1 мин.
2.	Базовый уровень	2 мин.
3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Базовый уровень	2 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Продвинутый уровень	3 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) предоставление информации клиенту
- б) *определенный способ предоставления услуг заказчику*
- в) оказание услуги клиенту

2. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Неосязаемость услуги заключается:

- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- б) *они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения*
- в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке

- б) неизменностью качества
- в) неотделимость от своего источника

4. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а) это отчужденный от производителя результат труда
- б) фактически производство совмещено с потреблением
- в) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его

продажа

5. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям:

- а) горизонтальная интеграция
- б) вертикальная интеграция
- в) диверсификация

6. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Главной задачей обеспечения качества услуги является:

- а) превышение ожиданий потребителей
- б) удовлетворение ожиданий потребителей
- в) стандарты обслуживания

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы в именительном падеже.

 - это процесс взаимодействия личности со средой, опосредованный индивидуальными особенностями, выражающийся в форме внешней активности.

Поведение

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы в именительном падеже.

 - это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Обслуживание

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы в именительном падеже.

 - это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг.

Сервис

10. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы в именительном падеже.

 - это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Качество

Тестовые задания для оценки компетенции ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Начальный уровень	1 мин.
2.	Базовый уровень	2 мин

3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Базовый уровень	2 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Продвинутый уровень	3 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Понятие «воспринятое качество» определяется:

- а) как соотношение ожиданий потребителя и восприятия полученной услуги
- б) как исполнение договорных обязательств
- в) как понимание персоналом своей ответственности за качество услуги
- г) как улучшение качества одной услуги за счет предоставления «пакета» услуг

2. Прочитайте текст. Выберите два варианта ответа.

Гарантии предприятия сферы туризма выступают как:

- а) маркетинговый инструмент
- б) защита от претензий потребителя
- в) инструмент поддержания приверженности клиентов фирме
- г) обязательства перед страховой фирмой

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Петля качества - это:

- а) Модель организации производства услуги
- б) Опросный лист потребителя услуги
- в) Название программного обеспечения тестирования услуги
- г) Заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса

4. Прочитайте текст. Выберите три варианта ответа.

Показатели качества услуги:

- а) функционального назначения
- б) социального назначения
- в) эргономические показатели
- г) экономические показатели
- д) статистические показатели
- е) показатели сегментации

5. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

В систему международной стандартизации входит принцип

- а) обеспечения условий для единообразного применения стандартов
- б) модернизации стандартов с учетом рыночной конъюнктуры
- в) доступности терминологии
- г) перевод оценочных действий в электронную среду

6. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Международная организация по стандартизации качества создана под эгидой:

- а) ЮНЕСКО
- б) СССР
- в) ООН
- г) ВТО

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Соблюдение установленных норм и традиций лежат в основе формирования и управления сервисными [].

контактами

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Фирменный [] - это правильная организационная форма сервисного сопровождения промышленной продукции производственно-технического назначения в том случае, когда сервис ведется исключительно персоналом предприятия-производителя

сервис

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Важнейшие [] сервисного обслуживания - обеспечение оптимального и экономически эффективного использования потребителем промышленной продукции; формирование перспективного и достаточно стабильного рынка сбыта промышленной продукции.

функции

10. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Произведенные услуги в сервисной деятельности приобретают потребительскую стоимость (которая соответствует затратам общественного труда на ее производство); услуги выступают в качестве товара, являясь важным элементом рыночной экономики; труд и обслуживание людей на предприятиях сервиса, организованные аналогично материальному производству – все это корректные свойства [], которые сближают его с промышленным производством

сервиса

Тестовые задания для оценки компетенции ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Начальный уровень	1 мин.
2.	Базовый уровень	2 мин.
3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Базовый уровень	2 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Продвинутый уровень	3 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Исследование представляет собой:

А. Желаемое состояние изучаемого объекта

Б. Предвосхищение результата деятельности

В. Научный труд, научное изучение, познавательная деятельность и процесс познания для получения новых знаний

Г. Познание законов общества и природы

2. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Принцип исследования – это:

А. Элемент системы управления

Б. Функция системы управления

В. Желаемый результат исследования

Г. Правило, руководящая идея проведения исследования

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Объект исследования представляет собой:

А. Процесс чего - либо, подлежащий изучению

Б. Конечное состояние изучаемого процесса

В. Структура (отдел, предприятие, отрасль и т.п.) и ее внутренняя и внешняя среда, подлежащие изучению

Г. То, на что направлено и что является содержанием научного изучения

4. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Предмет исследования представляет собой:

А. Процесс чего - либо, подлежащий изучению

Б. Конечное состояние изучаемого процесса

В. Структура (отдел, предприятие, отрасль и т.п.) и ее внутренняя и внешняя среда, подлежащие изучению

Г. То, на что направлено и что является содержанием научного изучения

5. Прочитайте текст. Установите соответствие методов исследования и их характеристикой.

1. Диалектический	А. В данном методологическом подходе принцип противоречивости является важнейшим
2. Ситуационный	Б. Данный методологический подход рассматривает исследование как совокупность взаимосвязанных непрерывно выполняемых исследовательских действий, преобразующих входы ресурсов, информации и т.п. в соответствующие выходы
3. Процессный	В. Данный методологический подход нацелен на оперативное изучение сложившейся ситуации по использованию преимущественно типовых процедур исследования
4. Рефлексивный	Г. Данный подход призван обеспечить изучение такой реальности, как рефлексия, и создать конструктивные возможности для использования полученных знаний о ней в социальной практике

Ответ: 1 - А; 2 - В; 3 - Б; 4 - Г.

6. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Типология исследований представляет собой:

А. Логическая схема проведения исследования

Б. Совокупность типов исследования, выделенных по определенным образцам

В. Классификация разновидностей исследования

Г. Разделение разнообразных исследований по критериям их эффективности

Д. Выбор исследования, отвечающего потребностям конкретной ситуации

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ управления - это совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих подсистем и элементов.

Система

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ исследования – это последовательность операций по использованию методов исследования.

Методика

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Программа исследования – это комплекс положений, определяющих цели и задачи исследования, предмет и условия его проведения, используемые _____, а также предполагаемый результат

ресурсы

10. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Наибольшая трудность проведения натурного исследования социально-экономических систем заключается в затруднении получения _____.

информации

Критерии оценки уровня сформированности компетенций:

Уровень сформированности компетенций	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	Менее 5 баллов	Менее 50%
Начальный уровень	5 – 6,9 баллов	От 51% до 70%
Базовый уровень	7 – 8,9 баллов	От 71% до 80%
Продвинутый уровень	9 – 10 баллов	От 81% до 100%

Примерные темы курсовых работ по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Организация социального обслуживания в специальных домах для одиноких граждан пожилого возраста.
2. Предпринимательская деятельность учреждений социального обслуживания.
3. Социальная поддержка работников социальных служб.
4. Оказание услуг социального обслуживания в учреждениях здравоохранения (на примере конкретного учреждения).
5. Оказание услуг социального обслуживания в образовательных учреждениях (на примере конкретного учреждения).
6. Оказание услуг социального обслуживания в учреждениях уголовно-исполнительной системы (на примере конкретного учреждения).
7. Стандартизация в области социального обслуживания.
8. Оценка индивидуальной нуждаемости в услугах социального обслуживания (на примере конкретной категории).
9. Качество услуг социального обслуживания населения.
10. Организация социального патронажа в социальной службе (на примере конкретной категории).
11. Организация деятельности в учреждениях стационарного (полустационарного) социального обслуживания (на примере конкретного учреждения).
12. Организация деятельности учреждений социального обслуживания на дому.
13. Организация срочного социального обслуживания гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.
14. Организация оказания консультативной помощи в учреждениях социального обслуживания.
15. Социальное обслуживание в домах-интернатах (пансионатах) общего типа для граждан пожилого возраста и инвалидов.
16. Организация социального обслуживания в центре социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
17. Формирование информационного ресурса учреждений социального обслуживания.

18. Эффективность социального обслуживания населения (на примере конкретного учреждения).
19. Проблемы оказания платных услуг социального обслуживания населению.
20. Роль территориальных органов социальной защиты в развитии системы социального обслуживания.
21. Формирование системы качества оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания.
22. Социальное партнерство в социальной работе.
23. Адресность предоставления услуг в сервисной деятельности.
24. Материально-техническое оснащение сервисных организаций.
25. Анализ взаимодействия социальных учреждений со СМИ (на примере конкретного учреждения).
26. Организация добровольческой работы специалистами социальной работы, социальными учреждениями.
27. Решение социальных проблем при помощи письменных и устных обращений граждан.
28. Документооборот в системе социального обслуживания.
29. Эффективность деятельности территориальных органов социальной защиты (на примере конкретного учреждения).
30. Аттестация руководителей и кадрового состава учреждения социального обслуживания.
31. Анализ объема, качества, порядка и условий оказания гарантированных государством социальных услуг в учреждении социального обслуживания (на примере анализа деятельности конкретного учреждения).

Критерии оценки компетенций при написании и защите курсовой работы: УК-2, ПК-1, ПК-3

Уровень сформированности компетенций	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенций
Не сформирована	Менее 5 баллов	Неудовлетворительное качество представленной работы: слабое владение материалом, техническими средствами и информационными технологиями; недостоверность данных, отсутствие аргументированных выводов, нерешенность поставленных задач
Начальный уровень	5 – 6,9 баллов	Незначительные несоответствия критериям. Недостаточная проработка темы, наличие существенных замечаний. Несоблюдение правил оформления работы. Рецензия с существенными замечаниями
Базовый уровень	7 – 8,9 баллов	Несоблюдение правил оформления работы. Рецензия с незначительными замечаниями
Продвинутый уровень	9 – 10 баллов	Работа полностью соответствует утвержденным критериям. Рецензия без существенных замечаний.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине «Сервисная деятельность» применяется балльно-рейтинговая система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с оценкой и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам и решение практических задач (ситуаций).

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	
Подготовка и выступление с докладом на семинарских занятиях (2 доклада для каждого СЗ)	40	8*5 б. = 40
Тестирование по модулям	30	2*15 б. = 30
Промежуточная аттестация <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Практический вопрос 1-20 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
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70,9	71-85,9	86-100

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Сервисная деятельность»

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

Инновации в сервисе
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	7 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	4	4	6	6	10	10
Практические	8	8	8	8	16	16
Итого ауд.	12	12	14	14	26	26
Контактная работа	12	12	14	14	26	26
Сам. работа	96	96	117	117	213	213
Часы на контроль			13	13	13	13
Итого	108	108	144	144	252	252

Программу составил(и):

к.э.н. , доцент, Волков Игорь Викторович

Рецензент(ы):

к.э.н. , доцент, Кутаева Татьяна Николаевна

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: изучение инновационных процессов в социальном сервисе, формирование целостного представления об инновационной деятельности и сущности инновационных процессов в социальном сервисе, а также умений и навыков разработки инновационных решений, необходимых для совершенствования собственной профессиональной деятельности Задачи дисциплины (модуля): • изучить основные понятия инновационной деятельности, виды инноваций; • особенности инновационных процессов; • инновационные организационно формы, государственное регулирование инновационного развития сервиса социальных организаций • сформировать системное представление об инновационных процессах в сфере социального сервиса; • рассмотреть теорию и практику анализа инновационной деятельности; • формировать умения разработки инновационных решений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии принятия управленческих решений
2.1.2	Цифровые технологии в сфере социальных услуг
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.2	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.3	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	
ОПК-1.1:	Знает: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации
ОПК-1.2:	Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-1.3:	Владеет: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	
ОПК-8.1:	Знает: методы и приемы применения современных программных продуктов для решения практических задач профессиональной деятельности
ОПК-8.2:	Умеет: проводить расчеты по результатам выполненных исследований используя современные информационные технологии
ОПК-8.3:	Владеет: методами компьютерного анализа и обработки данных; навыками самостоятельного освоения инструментальных средств для решения профессиональных задач и выполнения экономических исследований
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-5.1:	Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2:	Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного

обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений						
ПК-5.3: Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1) особенности инновационных процессов, инновационной деятельности в социальном сервисе; 2) виды инноваций в сфере социального сервиса; 3) характерные особенности инновационных организационных форм; 4) инновационные технологии в сфере социального сервиса. 5) методы оценки эффективности инновационных проектов Уметь: 1) использовать знания инновационных процессов с целью организации инновационной деятельности; 2) проводить выбор инновационных продуктов из представленных альтернатив в сфере социального сервиса; 3) применять организационно-управленческие модели при внедрении инновации в сфере социального сервиса; 4) применять инновационные технологии в сфере социального сервиса для создания конкурентоспособных услуг. Владеть: 1) навыками постановки цели и задач, прогнозирования для реализации инновационной деятельности; 2) навыками применения технологических новаций в сфере социального сервиса; 3) навыками принятия инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности; 4) навыками работы с инновационными технологиями в сфере социального сервиса. 5) определять эффективность инновационных проектов в в сфере социального сервиса						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИННОВАЦИЙ И ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ					
1.1	Модульная единица 1. Исторические этапы формирования теории инноваций. Сущность и виды инноваций /Тема/	4	0			
1.2	Модульная единица 1. Исторические этапы формирования теории инноваций. Сущность инноваций /Лек/	4	2	ОПК-1.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	подготовка к вопросам экзамена
1.3	Практическое задание №1 Классификация инноваций /Пр/	4	2	ОПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	задача (практическое задание)
1.4	Семинарское занятие №1 Теоретические основы инновационной деятельности /Пр/	4	2	ОПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	дискуссия
1.5	Семинарское занятие №2 Интеллектуальная собственность ти ее правовая защита /Пр/	4	2	ОПК-1.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	дискуссия
1.6	Исторические этапы формирования теории инноваций. Формирование современной инноватики. Закономерности инновационного развития общества. Сущность и виды инноваций. /Ср/	4	46	ОПК-1.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	тест
1.7	Модульная единица 2. Стратегии инновационной деятельности /Тема/	4	0			

1.8	Модульная единица 2. Стратегии инновационной деятельности /Лек/	4	2	УК-2.1 ОПК-8.1 ПК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	подготовка к вопросам экзамена
1.9	Семинарское занятие №3 Инновационные стратегии /Пр/	4	2	УК-2.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	дискуссия
1.10	Инновационные стратегии организации социального сервиса. Инновационные поведенческие стратегии виалентов, пациентов, эксплерентов, коммутантов /Ср/	4	50	УК-2.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	тест
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА АНАЛИЗА ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ					
2.1	Модульная единица 3 Виды инновационных процессов. Инновационные приемы в управлении организаций /Тема/	5	0			
2.2	Модульная единица 3 Виды инновационных процессов. Инновационные приемы в управлении организаций социальной сферы /Лек/	5	2	ОПК-1.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	подготовка к вопросам экзамена
2.3	Семинарское занятие №4 Инновационный процесс и его особенности /Пр/	5	2	ОПК-1.3 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	задача (практическое задание)
2.4	Линейные инновационные процессы. Особенности открытой экономики. Бенчмаркинг и его основные виды, инжиниринг и реинжиниринг бизнес-процессов /Ср/	5	50	УК-2.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	тест
2.5	Модульная единица 4 Инновационное проектирование в сервисе. Виды инновационных проектов /Тема/	5	0			
2.6	5 Модульная единица 4 Инновационное проектирование в сервисе. Виды инновационных проектов /Лек/	5	2	ОПК-1.1 ОПК-8.1 ПК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	подготовка к вопросам экзамена
2.7	Практическая работа 2. Проектное моделирование инновационных процессов /Пр/	5	2	ОПК-8.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	задача (практическая задача)
2.8	Практическое занятие № 3. Эффективность инновационных проектов /Пр/	5	2	ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	задача (практическая задача)

2.9	Виды инновационных проектов, Планирование проектной деятельности /Ср/	5	40	УК-2.1 ОПК-8.1 ПК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	тест
2.10	Модульная единица 5. Анализ и оценка рисков инновационной деятельности в сервисе /Тема/	5	0			
2.11	Семинарское занятие №5 Методы оценки рисков инновационной деятельности /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.3 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	дискуссия
2.12	Модульная единица 5. Анализ и оценка рисков инновационной деятельности в сервисе /Лек/	5	2	УК-2.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	подготовка к вопросам экзамена
2.13	Виды рисков в деятельности организаций социального сервиса, методы оценки рисков /Ср/	5	27	УК-2.1 ОПК-1.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	тест
2.14	Промежуточная аттестация в форме экзамена /Экзамен/	5	13	УК-2.1 ОПК-1.1 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ПК-5.1		собеседование по вопросам и задачи экзаменационного билета

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Инновации в сервисе» представлен в приложение 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	Буйленко, В. Ф.	Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2008
Л1.2	Кузовков, Д. В.	Эффективность инвестиций и инноваций: учебное пособие	Москва: Московский технический университет связи и информатики, 2018

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Ермолаев, Е. Е., Князькина, Е. В., Хайруллин, М. Ф.	Теория и методология инноваций: учебное пособие	Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018
Л2.2	Макаров В. В., Верединский С. Ю.	Организационно-экономическое проектирование инновационных процессов: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2019
Л2.3	Беликова И. П., Левушкина С. В.	Основы инновационной деятельности: учебник для бакалавров	Ставрополь: СтГАУ, 2022

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Глобальные исследования инноваций в сфере услуг
Э2	Международное общество профессионалов в сфере инноваций в сфере услуг. Сервисные инновации
Э3	Министерство социальной политики Нижегородской области
Э4	Сервисные инновации

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.1.2	Windows 8.1Professional
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесах (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 шт
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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 обучения по дисциплине является формирование 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

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение

ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
3. Перечень задач (практических заданий)

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 аттестации¹**Таблица 1 – Распределение вопросов промежуточной аттестации по компетенциям**

№	Код и наименование компетенции	Порядковый номер вопроса
Общепрофессиональные		
1.	ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение	13
2.	ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий	33
Профессиональные		
1.	ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении	2

1. Дайте характеристику историческим этапам формирования инноваций.
2. Охарактеризуйте инновационный процесс и его стадии.
3. Охарактеризуйте виды инновационного процесса.
4. Определите сущность и виды инноваций.
5. Охарактеризуйте международную классификацию инноваций
6. Охарактеризуйте управленческие инновации.
7. Охарактеризуйте производственные инновации
8. Охарактеризуйте процессные и продуктовые инновации.
9. Опишите особенности инновационного проекта.

¹ формулировка вопросов должна носить компетентностно-ориентированный характер (начинаться с глагола: охарактеризуйте, обоснуйте, докажете, проанализируйте и т.д. (см. Памятку)

10. Назовите виды инновационных проектов
11. Охарактеризуйте особенности аутсорсинга
12. Охарактеризуйте бенчмаркинг и его виды
13. Назовите суть инжиниринга
14. Охарактеризуйте реинжиниринг бизнес-процессов
15. Охарактеризуйте брэнддинг как условия повышения конкурентоспособности
16. Охарактеризуйте методы оценки риска инновационной деятельности.
17. Дайте характеристику инновационной инфраструктуры.
18. Определите особенности инновационной деятельности.
19. Определите сущность инновационной деятельности.
20. Перечислите модели инновационной деятельности. Дайте им характеристику.
21. Опишите стратегии инновационной деятельности.
22. Перечислите и охарактеризуйте типы инновационных стратегий.
23. Опишите особенности стратегии пациентов
24. Опишите особенности стратегии эксплерентов
25. Опишите особенности стратегии виолентов
26. Опишите особенности стратегии комутантов
27. Назовите базовые положения реализации системного подхода при анализе инновационной деятельности в сервисе.
28. Опишите принципы системного анализа в сервисе.
29. Охарактеризуйте внешние инновационные стратегии развития организаций социального сервиса.
30. Охарактеризуйте правовую защиту интеллектуальной собственности
31. Охарактеризуйте порядок оценки эффективности инновационных проектов
32. Охарактеризуйте внутренние инновационные стратегии развития организаций социального сервиса.
33. Назовите ИТ- продукты, используемые в сфере социального 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

1. Тестовые задания

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Базовый уровень	2 мин.
2.	Начальный уровень	1 мин.
3.	Базовый уровень	2 мин.
4.	Продвинутый уровень	3 мин.
5.	Базовый уровень	2 мин.
6.	Начальный уровень	1 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Базовый уровень	2 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Начальный уровень	1 мин.

1. Прочитайте текст и укажите пропущенный номер закона регулирующий инновационную деятельность. Федеральный закон от 23.08.1996 N _____ - ФЗ (ред. от 24.07.2023) "О науке и государственной научно-технической политике"

Ответ: 127

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Область распределения вероятности событий при реализации инновационного проекта, которые не приводят к наступлению риска – это:

а) Точка безубыточности

б) **Безрисковая зона**

в) «Белое пятно» управления

3. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ инноваций – это распространение и тиражирование инноваций

Ответ: Диффузия

4. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Предопределяющим фактором возникновения рисков при управлении инновациями является:

а) Альтернативность при принятии инновационных решений

б) **Неопределенность течения инновационных процессов**

в) Ускоренный технологический прогресс, характерный для современности

5. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Действие законов об авторском праве не распространяется на:

а) **Изображения государственных символов и знаков; идеи; официальные документы государственных органов**

б) Компьютерные программы; изображения государственных символов и знаков

в) Идеи; песни; картографическая продукция

6. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Для определения наиболее существенных рисков инновационного проекта используется метод Монте-_____

Ответ: Карло

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Укажите название первой стадии жизненного цикла продуктовой инновации.

а) Проведение маркетинговых и рыночных исследований

б) **НИОКР по созданию продукта**

в) Расчет потенциальной прибыли от внедрения данной инновации

8. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Жизненный цикл инноваций - это:

а) **период времени между появлением новации и воплощением её;**

б) период времени от зарождения идеи, создания и распространения новации и до ее использования;

в) процесс введения новации на рынок;

г) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.

9. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Инновационный _____ – временной интервал от момента возникновения инновационной идеи до момента возврата инвестиций (получение положительной прибыли)

Ответ: лаг

10. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Фазой жизненного цикла инноваций не является:

а) **реклама;**

б) процесс проектирования;

в) освоение и производство;

г) потребление.

1. Тестовые задания

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Базовый уровень	2 мин.
2.	Начальный уровень	1 мин.
3.	Базовый уровень	2 мин.
4.	Начальный уровень	1 мин.
5.	Продвинутый уровень	3 мин.
6.	Продвинутый уровень	3 мин.
7.	Начальный уровень	1 мин.
8.	Продвинутый уровень	3 мин.
9.	Базовый уровень	2 мин.
10.	Начальный уровень	1 мин.

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Принято согласовывать между собой отдельные инновационные проекты в инновационных программах по следующим категориям: _____, ресурсы, исполнители.

Ответ: сроки

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Операционная инноватика преследует цель:

- а) **Обслуживания краткосрочных, в том числе текущих целей организации**
- б) Решения крупномасштабных инновационных проблем организации
- в) Исследования новейших технологий

3. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Стадия «прикладные исследования и разработки» наступает после стадии:

- а) Исследования глубины и ширины целевого рынка
- б) Разработки инновационного плана
- в) **Поисковых научно-исследовательских работ**

4. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Составными частями инновационной среды предприятия являются: инновационный _____ и инновационный потенциал.

Ответ: климат

5. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Укажите классификацию инновационных процессов в зависимости от уровня разработки и распространения нововведений.

- а) Отраслевые, корпоративные, цеховые
 - б) **Государственные, региональные, отраслевые**
 - в) Отраслевые, межорганизационные, внутриорганизационные, цеховые
6. Перечислите элементы, составляющие систему инновационной деятельности.

- а) **Образование, наука, экономика, технологии**
- б) Технологии, инвестиции, менеджмент, нововведения
- в) Менеджмент, инвестиции, идеи, технологии

7. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ технологии предполагает: широкое применение новшеств в стабильно функционирующих подразделениях фирмы.

Ответ: Рутинизация

8. Сопоставить название инновационной стратегии и содержание (цифры и буквы)

1. Защитная стратегия	А. Характерна тем, что предприятия при этом используют выпущенные на рынок новшества (продуктовые, технологические, управленческие) других организаций с некоторыми усовершенствованиями и модернизацией
2. Наступательная стратегия	Б. Характеризуется невысоким уровнем риска, достаточно высоким уровнем технических (проектно-конструкторских и технологических) разработок и определенной завоеванной долей рынка.
3. Имитационная	В. Характеризуется высоким уровнем риска и эффективностью. При данной стратегии необходима ориентация на исследования в сочетании с применением новейших технологий

Ответ: 1 Б, 2В, 3А

9. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Укажите элементы, которые могут охраняться как товарные знаки.

а) Слоганы, фирменные наименования

б) Звуки, логограммы, логотипы

в) Слоганы, логограммы

10. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ инновация – это вывод на рынок нового товара или услуги, либо значительное усовершенствование существующих товаров и услуг, причем не обязательно основанное на использовании новых технологий.

Ответ: Продуктовая.

2. Задача (практическое задание):

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1.	Начальный уровень	5 мин.	-
2.	Базовый уровень	10 мин.	-
3.	Продвинутый уровень	15 мин.	-

Задача 1. Группа сотрудников специализированного предприятия нашла новое оборудование для изготовления раствора. Экспериментальный образец оправдал ожидания изобретателей. Если бы Вы были руководителем малого предприятия, то какой вариант действий выбрали бы Вы?

1. организация совместной разработки и выпуска оборудования с каким-нибудь крупным предприятием или научно-техническим объединением;

2. заключение лицензионного договора с каким-нибудь крупным предприятием или научно-производственным объединением относительно права разработки и выпуска оборудования;

3. самостоятельная разработка документации, выпуск экспериментальных образцов и последующее серийное его изготовление;
4. патентование оборудования от имени -малого предприятия, и дальнейшая продажа патента без проведения специальной разработки.

Задача 2. Служба социальной защиты хочет приобрести исключительную лицензию на использование патента на инновацию по реабилитации инвалидов на 3 года с лицензионным платежом в 600 тыс. руб. в год (для упрощения расчетов предполагается, что лицензионные платежи останутся постоянными). Через 3 года ожидаемая стоимость патента составит 500 тыс. руб. Определить текущую стоимость лицензии доходным подходом (методом дисконтирования денежных потоков).

Задача 3. В результате внедрения инновационного курса по реабилитации инвалидов объем выручки от оказанных услуг (без НДС) составит 90 млн. р. Себестоимость реализованной продукции – 70 млн. р., в том числе совокупные переменные затраты – 50 млн. р. Определить объём выручки больше значения которого реализация данных услуг будет эффективна.

ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий

1. Тестовые задания

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Базовый уровень	2 мин.
2.	Базовый уровень	2 мин.
3.	Базовый уровень	2 мин.
4.	Продвинутый уровень	3 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Продвинутый уровень	3 мин.
7.	Начальный уровень	1 мин.
8.	Начальный уровень	1 мин.
9.	Начальный уровень	1 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст и укажите краткое обозначение свода знаний с заглавной буквы _____ — это свод знаний по проектному управлению, разработанный Американским институтом проектного управления

Ответ: *PMBoK*

2. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в творительном падеже со строчной буквы.

Управление инновационным _____ - это наука эффективного руководства по использованию организационных, научно-технических, финансовых, материальных, трудовых и иных ресурсов на протяжении жизненного цикла проекта на основе применения системы современных научных методов и технологий управления с целью достижения запланированных в проекте результатов.

Ответ: проектом

3. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы

В жизненном цикле проекта выделяют пять этапов управления инновационным проектом: инициация, _____, выполнение, мониторинг и завершение

Ответ: планирование

4. Сопоставьте наименование видов метода бенчмаркинг по выбору наилучшей инновации с их описанием

Наименование	Характеристика
1. Конкурентный	А) Основан на анализе деятельности, ключевых показателей конкурентов и сравнении их с собственными. Данный бенчмаркинг требует более трудоемкой работы, зато его результат поможет увидеть глубокие проблемы и задать правильный вектор развития.
2. Функциональный	Б) Этот вид учитывает качественные и количественные показатели, связанные с продажами, маркетингом, производством, управлением. Собственные результаты сравнивают с компанией, которая имеет более высокие позиции на рынке и занимается аналогичной деятельностью.
3. Общий	В) Представляет собой анализ разных подразделений собственной компании, с целью выявить наиболее эффективные модели развития
4. Внутренний	Г) Это не только качественное, но и количественное сравнение главных показателей своего бизнеса с организациями социального сервиса из той же отрасли. Сравнивают операции, методы и процессы внутри компании с параметрами у успешных конкурентов.

Ответ: 1 А, 2Г, 3Б, 4В

5. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Что включает в себя процесс планирования в инновационном менеджменте? Выберите правильные ответы:

- Анализ факторов внешней среды.
- Прогнозирование развития.
- Анализ факторов внутренней среды.
- Планирование НИОКР.
- Планирование мероприятий по разработке новой техники.
- Поиск резервов совершенствования производства.
- Все вышеперечисленное.

6. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Какова роль венчурных фирм в инновационном процессе:

- о Продвижение новшеств на рынок.
- Появление новых идей инновации, рисковый бизнес.
- о Представление средств на длительный срок.

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. В чем заключается главное отличие инновационной от инвестиционной деятельности:

- о Деятельность по вложению инвестиций.
- Деятельность, направленная на практическое использование научно-технических результатов.

8. Прочитайте текст и укажите два верных ответа. Какие этапы можно выделить в процессе освоения нововведений?

- о Научные исследования и разработки.
- Поиск возможностей применения новых научных результатов в производстве.
- Реализация на практике новых решений.

о Все вышеперечисленное.

9. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в родительном падеже со строчной буквы.

Венчурное внутрифирменное предпринимательство — это создание внутрифирменных _____ предприятий.

Ответ: рисковых

10. Прочитайте текст и укажите две верные альтернативы. В случае негативной рыночной реакции у компании появляется несколько альтернатив. Выберите правильные:

- Усовершенствовать — адаптировать новый продукт под новые требования потребителя.

- Выбрать новый целевой рынок для новинки

о Отказаться от производственной стадии, заморозить проект,

о Закрыть фирму и открыть Новую с большим начальным капиталом.

2. Задача (практическое задание):

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1.	Начальный уровень	5 мин.	-
2.	Базовый уровень	10 мин.	-
3.	Продвинутый уровень	15 мин.	-

Задача 1. При определении эффективности проекта по внедрению инновационной услуги для пенсионеров необходимо определить внутреннюю норму доходности (IRR). Определить по значению показателя IRR эффективность проекта если ставка дисконта 15% а NPV = 20000 руб..

Ставка дисконта	NPV (тыс. руб)
15	20
30	-15

Задача 2. Определить значение показателя эффективности инвестиций NPV в реализацию проекта по внедрению новой услуги службы социальной защиты населения если выручка после реализации проекта составит 2 млн руб., затраты 1 млн. руб. Уровень инфляции 4%, ставка Центрального банка РФ -16 %, уровень риска- 5% , инвестиции 0,5 млн. руб.

Задача 3. Необходимо выбрать наилучший проект для внедрения новой технологии реабилитации инвалидов исходя из оценки показателя эффективности инвестиций NPV из двух принятых на рассмотрения, срок реализации проекта 1 год.

Наименование	Доход, млн. руб.	Инвестиции, млн. руб.	Вероятность, %	Ставка дисконта, %
Проект 1	4	2	70	25
Проект 2	5	3	40	

ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. Тестовые задания

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Начальный уровень	1 мин.
2.	Начальный уровень	1 мин.
3.	Базовый уровень	2 мин.
4.	Начальный уровень	1 мин.
5.	Базовый уровень	2 мин.
6.	Начальный уровень	1 мин.
7.	Базовый уровень	2 мин.
8.	Базовый уровень	2 мин.
9.	Базовый уровень	2 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Процесс реализации и управления несколькими инновационными проектами чаще всего организуется в форме инновационных _____

Ответ: программ

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Коммерциализация инноваций – это:

а) Прямая продажа объектов интеллектуальной собственности

б) Деятельность по распространению инноваций на рынке для использования их на коммерческой основе

в) Привлечение частного капитала для инновационной деятельности

3. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Левередж в инновационной деятельности – это:

а) Вспомогательный элемент управления рисками

б) Отношение величины инвестиционного капитала к величине собственного капитала предприятия

в) Фактор, незначительное изменение которого может вызвать существенные изменения значений результативных показателей

4. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

При выборе инновационного решения из нескольких альтернатив с учетом вероятности получения дополнительного дохода определяется показатель _____ денежная стоимость

Ответ: ожидаемая

5. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Какая из характеристик наиболее точно описывает рисковей отдел (подразделение) предприятия?

а) Без данного отдела в принципе невозможна инновационная деятельность.

б) Является тайным и/или засекреченным производством

в) Является специализированным и автономно управляемым производством

6. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

При разработке инновационного решения по выбору лучшего инновационного продукта из рассматриваемых аналогичных продуктов по их потребительским свойствам используют метод _____

Ответ: бенчмаркинг

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. В чем заключается идентификация рисков инновационных проектов?

а) В составлении перечня вероятных рисков ситуаций при реализации инновационных проектов, прогнозировании причин и последствий их возникновения, классификации рисков и определения критериев рисков

б) В выявлении рисков с наиболее высокой вероятностью наступления

в) В определении критериев рисков

8. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Укажите, что из перечисленного является венчурным капиталом.

а) Привлеченные в качестве инвестиций акции венчурных компаний, имеющие потенциально более высокие темпы роста курсовой стоимости по сравнению со среднерыночной динамикой

б) Собственный капитал компании, вложенный в инновационную деятельность

в) Безвозмездные ссуды на проведение НИОКР

9. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ бизнес-процессов — фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения максимального эффекта производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности, оформленное соответствующими организационно-распорядительными и нормативными документами.

Ответ: Реинжиниринг

10. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Достоинства линейно-функциональной формы управления:

а) Крайне интенсивное использование людских и материальных ресурсов, обусловленное высокой степенью специализации сотрудников и оборудования;

б) Отсутствие дублирования функций вновь созданной команды и постоянно действующих подразделений фирмы;

в) Возможность широкого использования при реализации инновационных проектов унифицированных и стандартизированных решений и конструкций;

г) Длительность реализации инноваций способствует формированию определенного его статуса и имиджа на предприятии, а, следовательно, возможности приоритетного выделения ресурсов.

2. Задача (практическое задание):

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1.	Начальный уровень	5 мин.	-
2.	Базовый уровень	10 мин.	-
3.	Продвинутый уровень	15 мин.	-

Задача 1. При определении эффективности проекта по внедрению инновационной услуги для пенсионеров необходимо определить внутреннюю норму доходности (IRR). Определить по значению показателя IRR эффективность проекта если ставка дисконта 15%

Ставка дисконта	NPV (тыс. руб)
15	20
30	-15

Задача 2. Определить значение показателя эффективности инвестиций NPV в реализацию проекта по внедрению новой услуги службы социальной защиты населения если выручка после реализации проекта составит 3 млн руб., затраты 1 млн. руб. Уровень инфляции 4%, ставка Центрального банка РФ -16 %, уровень риска- 5% , инвестиции 0,7 млн. руб.

Задача 3. Необходимо выбрать наилучшего управленческого решения для внедрения новой технологии реабилитации инвалидов исходя из оценки показателя эффективности инвестиций NPV из двух принятых на рассмотрения, срок реализации проекта 1 год.

Наименование	Доход, млн. руб.	Инвестиции, млн. руб.	Вероятность, %	Ставка дисконта, %
Управленческое решение 1	5	3	80	25
Управленческое решение 1	6	4	50	

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 *экзамена*. Способ проведения – собеседование по вопросам и решению практических задач предложенным в экзаменационных билетах.

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

Таблица распределения баллов по видам работ*

4 семестр

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль	70	
Посещение занятий лекционного типа	10	2*5б.=10 баллов
Активная работа на практическом занятии	40	до 10 б за каждое, в том числе решение задач (практического задания), защиту докладов (4*10)
Тестирование	20	
Промежуточная аттестация – зачет <i>Теоретический вопрос 1 -15 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -15 баллов</i>	30	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

5 семестр

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль	70	
Посещение занятий лекционного типа	8	4*2б.=8 баллов
Активная работа на практическом занятии	40	до 10 б за каждое, в том числе решение задач (практического задания), защиту докладов (4*10)
Тестирование	22	
Промежуточная аттестация – экзамен <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Практический вопрос 1-10 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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Инновации в сервисе»

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

Проектирование процессов предоставления услуг рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	8 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 5 зачеты 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	4	4	6	6	10	10
Практические	8	8	8	8	16	16
Итого ауд.	12	12	14	14	26	26
Контактная работа	12	12	14	14	26	26
Сам. работа	96	96	153	153	249	249
Часы на контроль			13	13	13	13
Итого	108	108	180	180	288	288

Программу составил(и):

ст. преподаватель , Федотова Ольга Ивановна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент , Зубренкова Ольга Анатольевна

Рабочая программа дисциплины

Проектирование процессов предоставления услуг

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью дисциплины «Проектирование процессов предоставления услуг» является Задачи дисциплины (модуля): изучить особенности процессов предоставления услуг; рассмотреть особенности разработки и создания новых услуг, изучить новые технологии в сфере услуг; изучить основы проектирования предприятий; рассмотреть особенности социального проектирования; сформировать представление о требованиях к предприятиям сферы обслуживания.
1.2	Цель освоения дисциплины: изучение особенностей проектирования процессов предоставления услуг. Задачи дисциплины (модуля): изучить особенности процессов предоставления услуг; рассмотреть особенности разработки и создания новых услуг, изучить новые технологии в сфере услуг; изучить основы проектирования предприятий; рассмотреть особенности социального проектирования; сформировать представление о требованиях к предприятиям сферы обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Управление личной карьерой
2.1.2	Управление человеческими ресурсами
2.1.3	Стандартизация и управление качеством услуг
2.1.4	Право
2.1.5	Менеджмент
2.1.6	Сервисная деятельность
2.1.7	Бережливые технологии в социальной сфере
2.1.8	Основы социального государства
2.1.9	Человек и его потребности
2.1.10	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса
2.1.11	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.1.12	Психология сервиса
2.1.13	Социальная работа с семьей
2.1.14	История социальной работы
2.1.15	Естественно-научные основы сервиса
2.1.16	Социальная работа в образовательных учреждениях
2.1.17	Обучение служением
2.1.18	Занятость населения и ее регулирование
2.1.19	Делопроизводство в сервисе
2.1.20	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг
2.1.21	Социология сервиса
2.1.22	Консультирование в социальной работе
2.1.23	Анализ деятельности организаций сервиса
2.1.24	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб
2.1.25	Социальные технологии работы с молодежью
2.1.26	Проектный менеджмент
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб
2.2.2	Социальные технологии работы с молодежью

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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации

УК-1.2: Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов						
УК-1.3: Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию						
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя						
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности						
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений						
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений						
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг						
ПК-3.1: Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия						
ПК-3.2: Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия						
ПК-3.3: Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1) особенности постановки и решения задач, направленных на проектирование процессов предоставления услуг; 2) особенности организации производственного процесса оказания услуг; 3) особенности проектирования процессов предоставления услуг. Уметь: 1) находить и анализировать информацию, необходимую для проектирования процессов предоставления услуг; 2) организовывать производственный процесс оказания услуг во времени, используя клиентоориентированный подход; 3) анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия Владеть: 1) навыками постановки цели и задач, навыками прогнозирования при проектировании процессов предоставления услуг; 2) навыками работы с клиентами в процессе оказания услуг; 3) методами проектирования процессов предоставления услуг.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. ПРОЦЕССЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ					
1.1	Модульная единица 1. Процессы предоставления услуг /Тема/	4	0			
1.2	Модульная единица 1. Процессы предоставления услуг /Лек/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Семинарское занятие № 1. Процессы предоставления услуг /Пр/	4	4	УК-1.1 УК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Структура процесса оказания услуги. Основные и вспомогательные процессы предоставления услуги. Технология выполнения услуг. Состояние и пути развития современного сервиса /Ср/	4	32	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Модульная единица 2. Организация производственного процесса оказания услуг во времени /Тема/	4	0			

1.6	Модульная единица 2. Организация производственного процесса оказания услуг во времени /Лек/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Семинарское занятие № 2. Организация производственного процесса оказания услуг во времени /Пр/	4	4	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.8	Производственный цикл и его длительность. Время оказания услуги. Производительность труда в сфере услуг. /Ср/	4	32	ПК-1.1 ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ					
2.1	Модульная единица 3. Разработка и создание новых услуг /Тема/	4	0			
2.2	Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Инструменты для разработки услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг /Ср/	4	32	ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Модульная единица 4. Новые технологии в сфере услуг /Тема/	5	0			
2.4	Семинарское занятие № 3 Новые технологии в сфере услуг /Пр/	5	2	ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Информационные технологии в сфере услуг. Причины инвестиций сервисных предприятий в новые технологии. Области применения новых технологий /Ср/	5	30	ПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.6	Модульная единица 5. Основы проектирования предприятий: расчёт и планировка /Тема/	5	0			
2.7	Модульная единица 5. Основы проектирования предприятий: расчёт и планировка /Лек/	5	2	ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Типовые варианты проектирования предприятий. Разработка плана реализации услуг. Планирование производственной программы. Расчёт численности рабочих и служащих. Основные принципы структурирования. Основные принципы конфигурирования. /Ср/	5	30	ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование

2.9	Модульная единица 6. Социальное проектирование /Тема/	5	0			
2.10	Модульная единица 6. Социальное проектирование /Лек/	5	2	ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.11	Семинарское занятие № 4 Социальное проектирование /Пр/	5	2	ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.12	Направления социального проектирования. Нормативная база. Методы социального проектирования. Принципы социального проектирования. Этапы социального проектирования. Типология социальных проектов /Ср/	5	31	ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. МОДУЛЬ 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДПРИЯТИЯМ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ					
3.1	Модульная единица 7. Технологические и экологические требования /Тема/	5	0			
3.2	Модульная единица 7. Технологические и экологические требования /Лек/	5	1	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.3	Семинарское занятие № 5 Технологические и экологические требования /Пр/	5	2	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.4	Учёт противопожарных требований. Ресурсосберегающие технологии, обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания /Ср/	5	31	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.5	Модульная единица 8. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания /Тема/	5	0			
3.6	Модульная единица 8. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания /Лек/	5	1	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.7	Семинарское занятие № 6 Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания /Пр/	5	2	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование

3.8	Требования к порядку предоставления социальных услуг (ФЗ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ, ред. От 13.07.2020 г. «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»). Состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания /Ср/	5	31	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.9	Экзамен /Экзамен/	5	13	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование

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	Стегний В. Н.	Социальное прогнозирование и проектирование: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Солодянкина О. В.	Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Курочкина А. Ю.	Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Спирidonova Е. А.	Управление инновациями: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Храпова Е. В., Балашова Е. А., Калинина Н. М., Тарута С. В., Шевченко О. Ю.	Проектирование процесса оказания услуг: учебное пособие	Омск: ОмГТУ, 2020

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Проектирование продуктов и процессов в сфере услуг
Э2	Министерство социальной политики Нижегородской области
Э3	Консультант Плюс
Э4	Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 13.07.2020) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		

115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвигное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвигное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
147	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы для промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий по каждой 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**Вопросы к зачету**

1. Дайте характеристику услугам в сфере социального сервиса.
2. Охарактеризуйте особенности организации деятельности предприятий сервиса.
3. Опишите структуру процесса оказания услуги.
4. Определите основные процессы предоставления услуг.
5. Определите вспомогательные процессы предоставления услуг.
6. Опишите технологию выполнения услуг.
7. Дайте характеристику современного состояния развития сервиса.
8. Разработайте перспективный путь развития современного социального сервиса.
9. Определите основные методы предоставления услуг.
10. Определите основные формы обслуживания в социальном сервисе.
11. Перечислите этапы производственного цикла. Дайте им характеристику.
12. Опишите длительность этапов производственного цикла.
13. Опишите последовательное движение предметов труда.
14. Опишите параллельное движение предметов труда.
15. Опишите параллельно-последовательное движение предметов труда.
16. Дайте характеристику времени оказания услуги.
17. Определите сущность производительности труда в сфере услуг.
18. Перечислите категории новой продукции – новых услуг.
19. Опишите процесс предоставления услуги в сфере сервиса.
20. Назовите и охарактеризуйте факторы, влияющие на процессы предоставления услуг.

Вопросы к экзамену

1. Дайте общую характеристику факторов, являющихся причиной создания новых услуг.
2. Определите особенности разработки новых товаров и услуг, укажите их сходства и различия.
3. Опишите инструменты для разработки услуг. Определите наиболее перспективные инструменты.
4. Охарактеризуйте принципы разработки услуг.
5. Опишите процесс разработки новой услуги.
6. Разработайте стратегию по созданию новой услуги.
7. Опишите основные понятия и определения новых технологий в сфере услуг.
8. Охарактеризуйте информационные технологии в сфере услуг.

9. Определите причины инвестиций сервисных предприятий в новые технологии.
10. Опишите области применения новых технологий.
11. Раскройте сущность и задачи проектирования.
12. Опишите принципы проектирования.
13. Дайте характеристику типовым вариантам проектирования предприятий сервиса.
14. Разработайте план реализации услуг.
15. Охарактеризуйте особенности планирования производственной программы.
16. Раскройте сущность расчёта численности рабочих и служащих.
17. Назовите и обоснуйте основные принципы структурирования.
18. Назовите и обоснуйте основные принципы конфигурирования.
19. Дайте характеристику понятия социального проектирования.
20. Опишите направления социального проектирования.
21. Обоснуйте перспективные направления социального сервиса.
22. Опишите нормативную базу социального проектирования.
23. Дайте характеристику методам социального проектирования.
24. Определите принципы социального проектирования.
25. Опишите этапы социального проектирования.
26. Разработайте социальный проект.
27. Определите типологию социальных проектов.
28. Назовите и охарактеризуйте особенности учёта санитарных и гигиенических требований.
29. Назовите и охарактеризуйте особенности учёта противопожарных требований.
30. Раскройте сущность ресурсосберегающих технологий процессов сферы обслуживания.
31. Раскройте сущность обеспечения экологических требований процессов сферы обслуживания.
32. Опишите нормативное обеспечение проектирования.
33. Дайте характеристику требованиям к порядку предоставления социальных услуг.
34. Назовите и охарактеризуйте методы управления инновационным проектом.
35. Определите роль защиты авторских прав в инновационном проектировании в сервисе.
36. Опишите состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания.

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 (код и наименование компетенции))

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/enrol/index.php?id=22347>))

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Проектирование - это деятельность по созданию материального образа разрабатываемого объекта;

2. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы

Проектная **деятельность** – это деятельность по созданию нового нужного изделия, новой услуги.

3. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Организационная подготовка проекта включает ...

А. систематическое обновление массивов информационной базы

Б. определение объекта и цели проектирования

В. расчет конкурентоспособности выпускаемой продукции

Г. расчет валового и внутризаводского оборота

4. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Группировка задач проекта выполняется по ...

А. условиям технологической подготовки

Б. наименьшей или наибольшей длительности

В. источникам финансирования

Г. условиям организации труда и управления

5. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

На этапе предпроектного обследования осуществляется ...

А. разработка методического и нормативного обеспечения

Б. конструкторская подготовка производства

В. расчет экономического эффекта

Г. организация управления производством

6. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Типы временных взаимоотношения между задачами

А. окончание-начало

Б. как можно позже

В. как можно раньше

Г. фиксированная дата

7. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Рабочая документация по проектированию организационной системы включает рабочий **проект** по организации производства, труда и управления

8. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Разработка управленческой процедуры включает ...

- А. исходные положения по организационному проектированию
- Б. технико-экономическое планирование
- В. определение источников финансирования
- Г. описание операций, входящих в процедуру

8. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Проект - план мероприятий, направленный на создания уникального продукта или услуги.

9. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

С латинского языка перевод этого слова значит "выступающий, выдающийся вперед".

- А. проект
- Б. исследование
- В. гипотеза
- Г. прогнозирование

10. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Реализация проекта – это...

- А. Создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период
- Б. Наблюдение, регулирование и анализ прогресса проекта
- В. Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Способ построения процессов управления считается наиболее прогрессивным?

- А. Целевое управление
- Б. Рационализаторское управление
- В. Дистанционное управление

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Методики планирования позволяют:

- А. Оптимизировать набор запланированных работ
- Б. Определить условия выполнения запланированного объема работ
- В. Выполнить анализ всего набора работ с учетом условий их выполнения

3. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Управленческие решения бывают:

- А. Частичными и исчерпывающими
- Б. Допустимыми и категоричными
- В. Категоричными и рекомендательными

4. Прочитайте текст и укажите три верных ответа.

Укажите, что относится к понятию "коммуникации в проекте":

- А. телефонные звонки исполнителю проекта
- Б. совещания
- В. разговор с заказчиком
- Г. сайт компании заказчика

5. Прочитайте текст и укажите два верных ответа.

Выберите, что из перечисленного входит в план коммуникаций:

А. Распределение ответственности участников за задачи проекта

Б. План работ по проекту

В. Перечень информационных каналов взаимодействия участников

Г. Перечень регулярных совещаний

6. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в родительном падеже со строчной буквы.

При выполнении функции контроля необходимо учитывать психологический аспект.

7. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

Реализация проекта – это комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей.

8. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в родительном падеже со строчной буквы.

Процессы организации и проведения контроля качества проекта включают в себя промежуточный и итоговый контроль качества с составлением отчетов.

9. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в винительном падеже со строчной буквы.

Метод освоенного объема дает возможность выявить, отстает или опережает реализация проекта в соответствии с графиком, а также подсчитать перерасход или экономии проектного бюджета

10. Прочитайте текст и укажите два верных ответа.

Характерные черты современной сферы услуг...

А. социальная система нуждается в людях как в трудящихся;

Б. процветание городов-мегаполисов с их коммуникативной и профессиональной активностью и вечным праздником рекламы;

В. общество готовит человеку обширную "ловушку", расставляя "сети сервиса;

Г. потребление стало способом активного поведения, которое носит характер коллективный и добровольно-принудительный.

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в дательном падеже со строчной буквы.

Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются в электронной форме.

2. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в дательном падеже со строчной буквы.

Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на бесплатной основе.

3. Прочитайте текст и укажите три верных ответа.

Назовите 3 основных принципа предоставления государственных и муниципальных услуг:

А. открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги,

Б. правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг

органами

В. заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

Г. доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг

Д. правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы

Е. возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме

4. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

Видами государственных услуг являются:

А. все ответы верны

Б. государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю

В. государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц

5. Прочитайте текст и укажите пропущенную цифру.

Срок, отведенный для проведения независимой экспертизы, указывается при размещении проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте. Данный срок не может быть менее 1 месяца со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте.

6. Прочитайте текст и укажите три верных ответа.

Условия разработки, которым должен соответствовать социальный проект

А. должен быть создан на научной основе

Б. должен выражать социальный заказ

В. должен выражать общепринятые социальные ценности

Г. должен соответствовать личным целям руководителя

Д. должен отвечать потребностям сотрудников

7. Прочитайте текст и укажите два верных ответа.

Принципы социального планирования на уровне трудовых коллективов...

А. сознательная деятельность работника для успешного развития производства

Б. условия, которые может создать коллектив для человека

В. манипулирование

Г. хозрасчет

8. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Социальное проектирование - это процесс создания прототипа, прообраза социальных объектов, социальных качеств, социальных процессов и отношений.

9. Прочитайте текст и укажите один верный ответ.

К этапам проектирования не относится ...

А. уяснение проблемы

Б. моделирование

В. планирование

Г. нормативное прогнозирование

10. Прочитайте текст и укажите три верных ответа.

Социальный проект предполагает следующие виды воздействий на материальные и духовные ценности:

А. создание

Б. ликвидация
В. модернизация
Г. поддержание

Критерии оценки уровня сформированности компетенции по итогам тестирования:

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **традиционная** система контроля и оценки успеваемости студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Критерии оценки текущего контроля и промежуточной аттестации:

Оценка	Критерии оценки результатов обучения
«отлично»	студент исчерпывающе знает весь программный материал, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В различных практических заданиях умеет самостоятельно пользоваться полученными знаниями. В устных ответах и письменных работах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок / или допускает 1-2 негрубые ошибки
«хорошо»	студент знает весь требуемый программой материал, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) отвечает без затруднений. Умеет применять полученные знания в практических заданиях. В устных ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок. В письменных ответах (работах) допускает только незначительные ошибки
«удовлетворительно»	у студента обнаруживается знание основного программного учебного материала. При применении знаний на практике испытывает некоторые затруднения и преодолевает их с небольшой помощью учителя. В устных ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи. В письменных работах делает ошибки
«неудовлетворительно»	у студента обнаруживается незнание большей части программного материала, отвечает, как правило, лишь при помощи наводящих вопросов учителя, неуверенно. В устных и письменных работах присутствуют частые и грубые ошибки

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Проектирование процессов предоставления услуг»

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	№ страницы рабочей программы	Основания для внесения изменений	ФИО вносившего изменения	Протокол заседания кафедры	Подпись и расшифровка подписи зав. кафедрой	Подпись и расшифровка подписи инженера по качеству
1	6.1	с.7	Актуализация основной и дополнительной литературы	Федотова О.И.	Протокол №1 от 29.08.2023	Ильичева О.В.	Кирилова Т.Е.

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 Ольга Валерьевна

Основы российской государственности
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный 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		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	58	58	58	58
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

кандидат филологических наук, доцент, Гузнова Алёна Вячеславовна

Рецензент(ы):

кандидат исторических наук, доцент, Павлова Ольга Анатольевна

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 31.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины - формирование у студентов комплексного представления о российском обществе, развитием чувства патриотизма и гражданственности, формированием духовно-нравственного и культурного фундамента развитой и цельной личности, осознающей особенности исторического пути российского государства, самобытность его политической организации и сопряжение личного достоинства и успеха. Задачи дисциплины (модуля): - представить историю России в её непрерывном цивилизационном измерении, отразить её наиболее значимые особенности, принципы и актуальные ориентиры; - раскрыть ценностно-поведенческое содержание гражданственности и патриотизма, неотделимого от развитого критического мышления, свободного развития личности и способности независимого суждения об актуальном политико-культурном контексте; - рассмотреть фундаментальные достижения, изобретения, открытия и свершения, связанные с развитием русской земли и российской цивилизации, представить их в актуальной и значимой перспективе, воспитывающей в гражданине гордость и сопричастность своей культуре и своему народу; - представить ключевые смыслы, этические и мировоззренческие доктрины, сложившиеся внутри российской цивилизации и отражающие её многонациональный, многоконфессиональный и солидарный (общинный) характер; - рассмотреть особенности современной политической организации российского общества, природу и специфику его актуальной трансформации, ценностное обеспечение традиционных институциональных решений и особую поливариантность взаимоотношений российского государства и общества в федеративном измерении; - исследовать наиболее вероятные внешние и внутренние вызовы, стоящие перед лицом российской цивилизации и её государственностью в настоящий момент, обозначить ключевые сценарии её перспективного развития; - обозначить фундаментальные ценностные принципы (константы) российской цивилизации (единство многообразия, сила и ответственность, согласие и сотрудничество, любовь и доверие, созидание и развитие), а также связанные между собой ценностные ориентиры российского цивилизационного развития.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Школьный курс истории, обществознания, русского языка
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Социальные технологии работы с молодежью
2.2.2	Человек и его потребности

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1:	Знает: основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиозно-философском и этико-эстетическом контексте; воспринимает Российскую Федерацию как государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой
УК-5.2:	Умеет: анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений
УК-5.3:	Владеет: навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции: сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества и народов мира
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	
УК-10.1:	Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
УК-10.2:	Умеет: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
УК-10.3:	Владеет: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: - основы современной российской государственности и актуальное политическое устройство страны в широком культурно-ценностном и историческом контексте;
- непрерывный характер отечественной истории и многонациональный, цивилизационный вектор её развития;
- информацию о политическом устройстве своей страны, своего региона и своей местности

Уметь: - воспринимать и разделять зрелое чувство гражданственности и патриотизма, чувствовать свою принадлежность к российской цивилизации и российскому обществу, воспринимать свое личностное развитие сквозь призму общественного блага и релевантных для человека морально-нравственных ориентиров;
- принимать и разделять ответственность за происходящее в стране, осознавать значимость своего гражданского участия и перспективы своей самореализации в общественно-политической жизни;
- выражать активную гражданскую и политическую позицию, быть вовлечённым в общественную жизнь и выражать неравнодушную сопричастность (эмпатию) ключевым проблемам своего сообщества и своей Родины

Владеть: - навыки критического мышления и независимого суждения, позволяющего совершенствовать свои академические и исследовательские компетенции даже в соотнесении с актуальными проблемами и вызовами;
- способность к внимательному, объективному и цельному анализу поступающей общественно-политической информации, умение проверять различные мнения, позиции и высказывания на достоверность, непротиворечивость и возможную ангажированность;
- навыки личной и массовой коммуникации, способностями к компромиссу и диалогу, уважительному принятию национальных, религиозных, культурных и мировоззренческих особенностей различных народов и сообществ;
- навыки осознанного исторического восприятия и политического анализа

№ 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. Современная Россия: цифры и факты, достижения и герои /Тема/	1	0			
1.2	Современная Россия: цифры и факты, достижения и герои /Лек/	1	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Семинар 1. Многообразие российских регионов /Пр/	1	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Семинар 2. Герои страны, герои народа /Пр/	1	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Современная Россия: достижения и герои /Ср/	1	8	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. Российское государство-цивилизация					
2.1	Модульная единица 2. Цивилизационный подход: возможности и ограничения /Тема/	1	0			
2.2	Цивилизационный подход: возможности и ограничения /Ср/	1	8	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Модульная единица 3. Философское осмысление России как цивилизации /Тема/	1	0			

2.4	Философское осмысление России как цивилизации /Ср/	1	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1	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. Российское мировоззрение и ценности российской цивилизации					
3.1	Модульная единица 4. Мировоззрение и идентичность /Тема/	1	0			
3.2	Мировоззрение и идентичность /Ср/	1	8	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.3	Модульная единица 5. Мировоззренческие принципы (константы) российской цивилизации /Тема/	1	0			
3.4	Мировоззренческие принципы (константы) российской цивилизации /Лек/	1	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.5	Семинар 3. Ценности российской цивилизации /Пр/	1	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1	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. Политическое устройство России					
4.1	Модульная единица 6. Конституционные принципы и разделение властей /Тема/	1	0			
4.2	Власть и легитимность в конституционном преломлении /Ср/	1	8	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК- 10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
4.3	Модульная единица 7. Стратегическое планирование: национальные проекты и государственные программы /Тема/	1	0			
4.4	Стратегическое планирование: национальные проекты и государственные программы /Ср/	1	8	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК- 10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 5. МОДУЛЬ 5. Вызовы будущего и развитие страны					
5.1	Модульная единица 8. Актуальные вызовы и проблемы развития России /Тема/	1	0			
5.2	Актуальные вызовы и проблемы развития России /Ср/	1	8	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК- 10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
5.3	Модульная единица 9. Сценарии развития российской цивилизации /Тема/	1	0			

5.4	Сценарии развития российской цивилизации /Ср/	1	8	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
5.5	/ЗаО/	1	4	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	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	Замалеев А. Ф., Малинов А. В., Осипов И. Д., Безлепкин Н. И., Бродский А. И., Евлампиев И. И., Рыбас А. Е., Троицкий С. А.	История русской философии: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Зуев М. Н., Лавренов С. Я.	История России: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Касьянов В. В.	История России: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Волков А. М., Лютягина Е. А.	Основы российской государственности. Правовая система: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Истомина О. Б.	Основы российской государственности: учебно-методическое пособие	Иркутск: ИГУ, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	ДНК России [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://znanierussia.ru/cinema/collections/dnk-rossii?ysclid=lql9jfkko3420547415

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

6.3.1.1	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс
6.3.2.2	Гарант

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор

133	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Доска ученическая – 1 шт.
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт - Графический планшет Wacom – 1 шт - Сетевой фильтр - 3 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.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

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

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

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

Для определения 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

1. Опишите основные природно-географические особенности России.
2. Дайте общую характеристику Российской Федерации как государства.
3. Проанализируйте особенности одного из регионов России по плану: название региона и его столица, федеральный округ, в который входит регион, площадь и численность населения, символика и бренды региона, интересные факты о регионе (2-3 факта).
4. Определите наиболее значимые военные испытания и победы России (2-3 примера). Ответ обоснуйте.
5. Обозначьте наиболее значимые достижения России в науке (3-4 примера), ранжируйте примеры по степени значимости.
6. Опишите наиболее важные, на ваш взгляд, спортивные триумфы России (2-3 примера). Охарактеризуйте их создателей.
7. Определите ключевые достижения в искусстве (2-3 примера), свой ответ обоснуйте.
8. Проанализируйте, кто такой «герой». Приведите примеры исторических и настоящих героев России.
9. Интерпретируйте роль «исторической памяти» в развитии государства.
10. Определите особенности цивилизационного подхода к развитию государственности.
11. Сравните цивилизационные концепции А. Тойнби, О. Шпенглера и Н.Я. Данилевского.
12. Проведите различие между государством-нацией и государством-цивилизацией. Определите, к какому типу относится Россия.
13. Дайте характеристику основным этапам развития российской государственности.
14. Назовите и интерпретируйте факторы, оказавшие влияние на развитие Российской цивилизации.
15. Сравните взгляды западников и славянофилов на судьбу России. Обоснуйте, чьи взгляды вам ближе.
16. Опишите роль России в идеологии русского космизма. Назовите представителей данного течения.
17. Определите черты русской цивилизации.
18. Дайте характеристику российской цивилизационной идентичности.
19. Охарактеризуйте соотношение цивилизационной идентичности и мировоззрения.
20. Соотнесите понятия «мировоззрение» и «система ценностей».
21. Дайте характеристику основным элементам системной модели мировоззрения России (религия, история, геополитика, культура, язык).
22. Установите роль религии как одной из основных ценностей российской цивилизации: опишите роль православия, его историю и значение в культуре России.
23. Выявите значимость семейных и моральных ценностей в российской культуре.
24. Интерпретируйте ценности общинности и коллективизма в русской культуре.

25. Определите особенности традиции духовного поиска и развития личности в русской культуре.
26. Опишите конституционные принципы Российской Федерации.
27. Дайте характеристику разделения властей в Российской Федерации.
28. Истолкуйте нормативно-правовую основу стратегического планирования в России.
29. Охарактеризуйте национальные проекты России.
30. Определите особенности гражданского участия и гражданского общества в современной России.
31. Проанализируйте глобальные вызовы в современном мире.
32. Определите роль России в международном сотрудничестве по борьбе с глобальными вызовами: участие в международных организациях, сотрудничество с другими странами и т.д.
33. Дайте оценку внутренних вызовов в контексте общественного развития России.
34. Дайте толкование образам будущего России.
35. Охарактеризуйте ориентиры стратегического развития России.

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса)

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

1. В состав Российской Федерации входит __ субъектов. **(89)**
2. Согласно А.Тойнби, цивилизация проходит следующие стадии жизни: генезис, рост, _____, разложение. **(надлом)**

3. Философское течение, определяющее то, что общество формирует каждого отдельного человека; система культурно-ценностных представлений о социокультурной обусловленности человеческой личности и неразрывности индивидуального и общественного развития - это... **(коммунитаризм/ коммунитарность)**

4. _____ - теоретически оформленная система идей и представлений, выражающая суть социальных интересов определённых классов, слоёв, групп или общества в целом **(идеология)**

5. Законы, принимаемые в Российской Федерации, могут применяться только после... **официального опубликования**

принятия в третьем чтении Государственной Думой Федерального Собрания подписания закона Президентом Российской Федерации

одобрения Советом Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

6. Установите соответствие теории развития российской цивилизации и трактовки изменений.

Западноевропейская цивилизация	Преобразования Петра I
Самобытная цивилизация	Москва – третий Рим
Конгломерат цивилизаций	Российское государство – «сегментарное общество»

7. Чертой русской цивилизации НЕ является...

поиск правды

единение чувства и воли

мессианиззм

индивидуализм

8. Установите соответствие.

философское направление, использующее сомнение в познавательных возможностях мышления	скептицизм
форма мышления и действия, характеризующаяся косностью, «мёртвостью», неподвижностью, стремлением к авторитарности	догматизм
отношение с критикой к возможности познания, сначала определяются границы познания, а уже потом идет поиск истины, используя эти границы	разумный критицизм

9. Российские мировоззренческие традиции включают в себя...

соборность

коммунитарность

всеединство

«здоровый» консерватизм

революционность

10. По форме власти Российская Федерация является...

Президентской республикой

Парламентской республикой

Смешанной республикой

Президентской республикой с элементами смешанной

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

1. _____ – это уникальный ансамбль общественных институтов, обладающий легальной, легитимной и публичной верховной властью над любыми другими общественными институтами и обеспечивающий устойчивое воспроизводство такого верховенства для достижения социально значимых целей. **(Государство)**

2. _____ — устойчивые, присущие человеку или сообществу смысловые доминанты, определяющие приоритеты деятельности человека или принципы выражения его поведения и мышления в рамках имеющихся общественных отношений. **(Ценности)**

3. _____ в политологическом и социологическом смыслах – группа, извлекающая прибыль благодаря выстроенной системе мироустройства; высший уровень класса эксплуататоров применительно к миру в целом. **(Бенефициариат)**

4. Вызовом мирового утверждения отношений «господство – подчинение» явилось распространение угрозы _____. (**фашизма**)

5. Выберите верные суждения относительно российской государственности.

1) К числу важнейших политических институтов относятся банки, адвокатура и вузы.

2) Функциями политики являются мобилизация общества на решение важных задач и координация деятельности участников общественной жизни.

3) По месту в структуре власти выделяют законодательную, исполнительную и судебную власть.

4) Появление политики связано с усложнением социальной жизни, обусловленной развитием человеческих потребностей.

5) Под властью в широком смысле понимают отношения господства и подчинения.

6. Согласно Федеральному закону от 25.07.2002 N 114-ФЗ экстремизмом является...
изменение основ конституционного строя;

публичное оправдание терроризма и иная террористическая деятельность;

возбуждение социальной, расовой, национальной или религиозной розни;

использование нацистской атрибутики или символики.

7. Противодействие экстремистской деятельности в РФ НЕ основывается на следующих принципах:

признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина, а равно законных интересов организаций;

законность;

негласность;

вооружённый захват заложников;

приоритет обеспечения безопасности Российской Федерации;

приоритет мер, направленных на предупреждение экстремистской деятельности

8. Легализация в странах Запада однополых браков являются показателем...

тренда обострения ценностных противоречий

роста социальной поляризации

роста террористических угроз

глобализации

9. Современные геополитические расколы...

способствуют росту террористической угрозы;

препятствуют росту террористической угрозы;

препятствуют системной работе по противодействию терроризму;

способствуют развитию системной работы по противодействию терроризму

10. Ключевой ценностью развития российской государственности является...

парадигма индивидуализации

коллективизм

либерализм

глобализм

парадигма капиталистических отношений

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине 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.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль	70	
Работа на семинарских занятиях	60	3 занятия по 20 баллов
Дистанционное тестирование	10	
Промежуточная аттестация – зачёт	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Теоретический вопрос 2	15	
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 Ольга Валерьевна

Основы военной подготовки
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Физическая культура**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
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):

Старший преподаватель, Краснов Александр Сергеевич

Рецензент(ы):

Старший преподаватель, Столяров Александр Юрьевич

Рабочая программа дисциплины

Основы военной подготовки

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Физическая культура

Протокол от 29.04.2023 г. № 1

Зав. кафедрой Гусев Алексей Николаевич

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: воспитание любви к Родине, чувства патриотизма, готовности к защите Отечества Задачи дисциплины (модуля): 1) формирование у обучающихся понимания главных положений военной доктрины Российской Федерации, а также основ военного строительства и структуры Вооруженных Сил Российской Федерации (ВС РФ); 2) формирование у обучающихся высокого общественного сознания и воинского долга; 3) воспитание дисциплинированности, высоких морально-психологических качеств личности гражданина – патриота; 4) освоение базовых знаний и формирование ключевых навыков военного дела; 5) раскрытие специфики деятельности различных категорий военнослужащих ВС РФ; 6) ознакомление с нормативными документами в области обеспечения обороны государства и прохождения военной службы; 7) формирование строевой подтянутости, уважительного отношения к воинским ритуалам и традициям, военной форме одежды; 8) изучение и принятие правил воинской вежливости; 9) овладение знаниями уставных норм и правил поведения военнослужащих.

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

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:	Знает: закономерности функционирования здорового организма; принципы распределения физических нагрузок; нормативы физической готовности по общей физической группе и с учетом индивидуальных условий физического развития человеческого организма; способы пропаганды здорового образа жизни
УК-7.2:	Умеет: поддерживать должный уровень физической подготовленности; грамотно распределить нагрузки; выработать индивидуальную программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма
УК-7.3:	Владеет: методами поддержки должного уровня физической подготовленности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; базовыми приемами пропаганды здорового образа жизни
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:	Знает: классификацию и источники чрезвычайных ситуаций; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; способы защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации; организацию безопасности и охраны труда
УК-8.2:	Умеет: поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; пользоваться методами организации охраны труда
УК-8.3:	Владеет: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в том числе в условиях чрезвычайных ситуаций
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	
УК-10.1:	Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
УК-10.2:	Умеет: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
УК-10.3:	Владеет: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: закономерности функционирования здорового организма; принципы распределения физических нагрузок; нормативы физической готовности по общей физической группе и с учетом индивидуальных условий физического развития человеческого организма; способы пропаганды здорового образа жизни.

- общие принципы идентификации угроз (опасностей) природного и техногенного происхождения для жизнедеятельности человека

Уметь: поддерживать должный уровень физической подготовленности; грамотно распределить нагрузки; выработать индивидуальную программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма.

-выявлять и распознавать опасности природного и техногенного происхождения, проводить оценку риска;

- определять размеры опасных зон при Воздействии опасностей для жизнедеятельности человека;

Владеть: Методами поддержки должного уровня физической подготовленности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; базовыми приемами пропаганды здорового образа жизни.

- основные правила поведения при Возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения;

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Основы военной подготовки					
1.1	Модульная единица 1. Общевоинские уставы ВС РФ /Тема/	1	0			
1.2	Общевоинские уставы ВС РФ /Лек/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
1.3	Общевоинские уставы ВС РФ /Ср/	1	12	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
1.4	Модульная единица 2. Строевая подготовка /Тема/	1	0			
1.5	Строевая подготовка /Пр/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
1.6	Строевая подготовка /Ср/	1	12	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
1.7	Модульная единица 3. Огневая подготовка из стрелкового оружия /Тема/	1	0			

1.8	Огневая подготовка из стрелкового оружия /Лек/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
1.9	Огневая подготовка из стрелкового оружия /Пр/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
1.10	Огневая подготовка из стрелкового оружия /Ср/	1	14	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Основы, приемы и правила военной подготовки					
2.1	Модульная единица 4. Основы тактики общевойсковых подразделений /Тема/	1	0			
2.2	Основы тактики общевойсковых подразделений /Ср/	1	8	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
2.3	Модульная единица 5. Радиационная, химическая и биологическая защита /Тема/	1	0			
2.4	Радиационная, химическая и биологическая защита /Лек/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
2.5	Радиационная, химическая и биологическая защита /Ср/	1	8	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
2.6	Модульная единица 6. Военная топография /Тема/	1	0			
2.7	Военная топография /Пр/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
2.8	Военная топография /Ср/	1	8	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
2.9	Модульная единица 7. Основы медицинского обеспечения /Тема/	1	0			
2.10	Основы медицинского обеспечения /Пр/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.

2.11	Основы медицинского обеспечения /Ср/	1	8	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
2.12	Модульная единица 8. Военно-политическая подготовка /Тема/	1	0			
2.13	Военно-политическая подготовка /Лек/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
2.14	Военно-политическая подготовка /Ср/	1	8	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
2.15	Модульная единица 9. Правовая подготовка /Тема/	1	0			
2.16	Правовая подготовка /Ср/	1	10	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Э1	Вопросы к промежуточной аттестации, тесты и вопросы к зачету.
2.17	Зачет /Тема/	1	0			
2.18	Проведение зачета /Зачёт/	1	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Э1	Вопросы к зачету.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств представлен в приложение 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		Конституция РФ	Москва: издательство "Омега-Л", 2006
Л1.2	Байрамуков Ю. Б., Янович В. С., Михайлов И. Л.	Огневая подготовка: учебник	Красноярск: СФУ, 2015
Л1.3	Великанов В. Г., Груздев Д. А., Марчук В. Л., Сидоренко Е. Н., Туманов Р. Ю.	Радиационная, химическая и биологическая защита подразделений связи в основных видах боя: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2018
Л1.4	Байрамуков Ю. Б., Янович В. С., Арефьев П. Е.	Военно-политическая подготовка: учебник	Красноярск: СФУ, 2020

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.5	Захаров В. А.	Военная топография: учебное пособие	Самара: Самарский университет, 2022
Л1.6	Денисенко С. Н., Смирнов А. Ю., Хрусталеv А. М., Штеренберг И. Г.	Основы тактики общевойсковых подразделений: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГТИ (ТУ), 2023
Л1.7	Денисенко С. Н., Смирнов А. Ю., Хрусталеv А. М., Штеренберг И. Г.	Основы медицинского обеспечения: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГТИ (ТУ), 2023
Л1.8	Хрусталеv А. М., Штеренберг И. Г.	Строевая подготовка: методическое пособие	Санкт-Петербург: СПбГТИ (ТУ), 2023
Л1.9	Смирнов А. Ю., Хрусталеv А. М., Штеренберг И. Г.	Правовая подготовка. Военная доктрина Российской Федерации. Законодательство Российской Федерации о прохождении военной службы	Санкт-Петербург: СПбГТИ (ТУ), 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	Windows 8.1Professional
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
110	№110 Медиатека	Моноблоки HP— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
Стадион	Стадион	-Футбольное поле – 1; -Площадка для стрит-бола – 1 шт.; -Площадка для волейбола – 1 шт; -Ворота футбольные – 2 шт. - Прыжковая яма - 2 шт; - Сетка футбольная - 2 шт; - Сетка волейбольная - 1 шт; - Сектор для метания - 1 шт.

141	«Аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10

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

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены в приложении № 2. к данной РП

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;
- 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-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

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.

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Основы военной подготовки»

1. Дайте определение Общевоинскому бою и перечислите его виды.
2. Дайте определение терминам «Удар», «Огонь» и раскройте их виды.
3. Дайте определение «манёвра» и изобразите схемами «Охват» и «Обход».
4. Перечислите основные принципы общевоинского боя.
5. Перечислите виды тактических действий (основные, обеспечивающие, специальные вспомогательные).
6. Перечислите подразделения боевого обеспечения МСП и раскройте их предназначение.
7. Что называется топографической картой?
8. Что называется рабочей картой командира?
9. Дайте определение географических координат
10. Дайте определение плоским прямоугольным координатам.
11. Дайте классификацию топографических карт по масштабу.
12. Дайте классификацию условных топографических знаков и раскройте, для изображения каких местных предметов они используются.
13. Перечислите тактические свойства местности и дайте характеристику местных предметов, характерных этим свойствам.
14. Дайте определение понятию «Рельеф местности» и опишите формы рельефа и чем он отображается.
15. Перечислите способы ориентирования на местности и в чём их сущность.
16. Перечислите нормативно-правовые основы применения вооружения, специальных средств, средств индивидуальной и коллективной защиты.
17. Перечислите специальные средства, стоящие на вооружении подразделений органов внутренних дел России. Средства индивидуальной бронезащиты.
18. Дайте определение средствам активной обороны.
19. Дайте определение средствам обеспечения специальных операций.
20. Дайте определение слезоточивым веществам и ручным газовым гранатам, находящиеся на вооружении органов внутренних дел России.
21. Дайте определение специальным окрашивающим и маркирующим средствам, светошумовые устройства используемые органами внутренних дел России.
22. Перечислите световые и акустические специальные средства, применяемые

органами внутренних дел и внутренних войск России.

23. Перечислите средства защиты органов дыхания, лица и глаз (общевоисковые фильтрующие противогазы, респираторы, изолирующие дыхательные аппараты).

24. Перечислите средства защиты кожных покровов (общевоисковой защитный костюм, легкий защитный костюм Л-1, общевоисковой комплексный защитный костюм).

25. Дайте определение влияния изолирующих костюмов на организм человека.

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 компетенциям

УК-7: способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

1. Вооруженные Силы — это:

А) вооруженная система государства, обеспечивающая защиту его интересов, находящаяся в постоянной боеготовности для отпора возможной агрессии со стороны других государств;

Б) составная часть государства, защищающая его рубежи от нападения противника, владеющая современной военной техникой и вооружением;

В) вооруженная организация государства, одно из важнейших орудий политической власти.

2. Под обороной государства понимается:

А) вооруженная система государства, обеспечивающая защиту его интересов от агрессии со стороны других государств;

Б) система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по подготовке к вооруженной защите, и вооруженная защита РК, целостности и неприкосновенности ее территории;

В) система военных реформ, направленных на совершенствование Вооруженных Сил государства для подготовки их к вооруженной защите от агрессии.

3. Под воинской обязанностью понимается:

А) прохождение военной службы в мирное и военное время, самостоятельная подготовка к службе в Вооруженных Силах;

Б) установленный законом почетный долг граждан с оружием в руках защищать свое Отечество, нести службу в рядах Вооруженных Сил, проходить вневойсковую подготовку и выполнять другие связанные с обороной страны обязанности;

В) долг граждан нести службу в Вооруженных Силах только в период военного положения и в военное время.

4. Заключение по результатам освидетельствования категории «Б» означает:

А) годен к военной службе с незначительными ограничениями;

Б) временно не годен к военной службе;

В) ограниченно годен к военной службе.

5. Общие правила и обязанности военнослужащих, взаимоотношения между ними, обязанности основных должностных лиц полка и его подразделений, а также правила внутреннего распорядка определяет:

А) Устав внутренней службы Вооруженных Сил Республики Казахстан;

Б) Строевой устав Вооруженных Сил Республики Казахстан;

В) Дисциплинарный устав Вооруженных Сил Республики Казахстан;

6. Военная доктрина – это:

А) принятая в государстве на данное время система официальных взглядов на использование средств военного насилия в политических целях, на характер военных задач и способы их решения, на основные направления военного строительства;

Б) план военного строительства на определенный период;

В) ежегодной анализ военно-политической обстановки на вероятных театрах военных действий;

Г) план подготовки государства к войне.

7. Военная доктрина РК состоит из _____

четырёх основных разделов

8. Современная структура Вооруженных Сил РК включает в себя _____

3 вида Вооруженных Сил РК и 3 рода войск Вооруженных Сил РК;

9. Артиллерия впервые была выделена в самостоятельный род войск в результате военной реформы _____

Ивана Грозного;

10. Исполнение обязанностей военной службы относится к разряду _____

государственных задач

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 %

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.

1. Что называется строем?

А) строй, в котором военнослужащие расположены один возле другого на одной линии;

Б) сторона строя, в которую военнослужащие обращены лицом;

В) установленное Уставом размещение военнослужащих, подразделений и частей для их совместных действий в пешем порядке и на машинах.

2. Что такое шеренга?

А) сторона противоположная фронту;

Б) строй, в котором военнослужащие размещены один возле другого на одной линии;

В) расстояние между флангами.

3. Что называется флангом?

А) правая /левая/ оконечность строя;

Б) расстояние по фронту между военнослужащими /машинами/, подразделениями и частями;

В) расстояние в глубину между военнослужащими /машинами/, подразделениями и частями;

4. Что такое фронт?

А) расстояние от первой шеренги до последней шеренги;

Б) строй, в котором военнослужащие расположены в затылок друг к другу;

В) сторона строя, в которую военнослужащие обращены лицом.

5. Что называется тыльной стороной строя?

А) два военнослужащих, стоящих в двух шереножном строю в затылок один к другому;

Б) сторона, противоположная фронту;

В) сторона строя, в которую военнослужащие обращены лицом.

6. Что называется интервалом?

А) расстояние в глубину между военнослужащими;

Б) расстояние между флангами;

В) расстояние по фронту между военнослужащими /машинами/, подразделениями и частями.

7. Дистанция- _____

А) расстояние в глубину между военнослужащими:

8. Шириной строя- _____
расстояние между флангами;

9. Глубиной строя- _____
расстояние от первой шеренги до последней шеренги;

10. Колонна- _____
строй, в котором военнослужащие расположены в затылок друг другу;

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 %

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению**1. Каким федеральным законом определяется порядок прохождения службы?**

- А. Федеральным законом «О воинской обязанности и военной службе».**
- Б. Федеральным законом «О воинской обязанности»
- В. Федеральным законом «О военной службе»

2. Какой день считается началом военной службы?

- А. День прибытия в военный комиссариат субъекта Российской Федерации.
- Б. День убытия из дома к месту прохождения службы.
- В. День убытия из военного комиссариата субъекта Российской Федерации к месту прохождения службы.**

3. С какого момента гражданин приобретает статус военнослужащего?

- А. Со дня убытия в военный комиссариат.
- Б. Со дня убытия из военного комиссариата.**
- В. Со дня убытия из дома к месту службы.

4. Что такое Военная присяга?

- А. Это торжественная клятва воина на верность Родине.**
- Б. Это торжественная просьба воина.
- В. Это торжественное напутствие воина.

5. Повседневная жизнь и деятельность военнослужащего в воинской части осуществляется в соответствии с

- А. Требованиями караульной службы.
- Б. Требованиями строевой службы.
- В. Требованиями внутренней службы.**

6. Для чего предназначена внутренняя служба?

- А. Для поддержания в воинской части воинской дисциплины.
- Б. Для поддержания в воинской части внутреннего порядка и воинской дисциплины, обеспечивающей постоянную боевую готовность личного состава, организованное выполнение им задач в повседневной деятельности.**
- В. Для организованного выполнения боевых задач в повседневной деятельности.

7. Внутренняя служба организуется в соответствии с положениями _____ Устава внутренней службы ВС РФ.**8. Для чего предназначена внутренняя служба _____ Для обеспечения учебы личного состава.****9. Кто осуществляет руководство внутренней службой в воинской части _____ Командир воинской части.****10. Кто осуществляет руководство внутренней службой в подразделении _____ Командир подразделения.****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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется традиционная система контроля и оценки успеваемости студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета. Способ проведения – тестирование, по пройденному материалу дисциплины. Критерии оценки промежуточной аттестации:

Оценка	Критерии оценки результатов обучения
«Зачтено»	Изложение полученных знаний в устной, письменной или графической форме, полное, в системе, в соответствии с требованиями рабочей программы; допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами
	Изложение полученных знаний в устной, письменной и графической форме, полное, в системе, в соответствии с требованиями рабочей программы; допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентами после указания преподавателя на них
	Изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего программного материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя
«Не зачтено»	Изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Основы военной подготовке»

№ изме- нения	Раздел рабочей программы (пункт)	№ страницы рабочей программы	Основания для внесения изменений	ФИО вносившего изменения	протокола заседания кафедры №... от ...	Подпись и расшифровка подписи зав. кафедрой	Подпись и расшифровка подписи инженера по качеству

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 Ольга Валерьевна

Социальное предпринимательство
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 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	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	136	136	136	136
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

преподаватель, Антонова Д. А.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Нечаева М. Л.

Рабочая программа дисциплины

Социальное 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью дисциплины «Социальное предпринимательство» является формирование у обучающихся современных знаний и навыков по организации социального предпринимательства, повышению качества социальной работы и обеспечению социального благополучия личности с последующим применением в профессиональной сфере. Задачи дисциплины (модуля): - формирование у студентов знаний об основных технологиях построения социального предпринимательства; - изучение теоретических основ социального предпринимательства и построения эффективной модели предпринимательской деятельности в социальной сфере; - изучение практики применения основных методик и технологий построения и выстраивания социально-предпринимательской деятельности; - освоение базовых элементов предпринимательской деятельности в социальной сфере.

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	Обучение служением
2.2.2	Управление личной карьерой

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	
УК-9.1:	Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности
УК-9.2:	Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей
УК-9.3:	Владеет: навыками применения экономических инструментов
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-5.1:	Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2:	Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-5.3:	Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1) цели проекта, совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение 2) клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности 3) организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. Уметь: 1) формировать цели проекта, совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение 2) применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности 3) использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания Владеть: 1) навыками разработки целей проекта, совокупностью взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение 2) навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности 3) навыками использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ I «ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»					
1.1	Модульная единица 1. Социальное предпринимательство: подходы к определению и предпосылки развития /Тема/	1	0			
1.2	Модульная единица 1. Социальное предпринимательство: подходы к определению и предпосылки развития /Лек/	1	2	УК-2.1 УК-9.1 ПК-1.1 ПК-5.1	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Роль социального предпринимательства /Ср/	1	24	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Модульная единица 2. Организационно -правовые формы социального предпринимательства и их особенности /Тема/	1	0			
1.5	Организационные формы хозяйствующих субъектов, являющихся юридическими лицами – некоммерческими организациями /Ср/	1	28	УК-9.2 УК-9.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.6	Модульная единица 3. Инновационный путь развития социального предпринимательства /Тема/	1	0			
1.7	Инновационная активность предпринимательской деятельности /Ср/	1	26	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ II. «ИНСТИТУТЫ ПОДДЕРЖКИ СОЦИАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»					
2.1	Модульная единица 4. Создание предприятий социальной направленности /Тема/	1	0			
2.2	Практическое занятие №1 Основы целеполагания (разработка миссии, цели и задач развития) /Пр/	1	2	УК-2.2 УК-2.3 УК-9.2 УК-9.3 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

2.3	Поиск идеи социального предприятия. /Ср/	1	32	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.4	Модульная единица 5 . Институты поддержки социального предпринимательства /Тема/	1	0			
2.5	Негосударственная поддержка социального предпринимательства. /Ср/	1	26	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.6	Зачет с оценкой /ЗаО/	1	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 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	Калужнова Н. Я., Огаркова Е. П., Осипов М. А.	Социальное предпринимательство: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Буйленко, В. Ф.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1		Социальное предпринимательство как тренд социального развития хозяйственных систем: монография	Уфа: УГНТУ, 2019

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Национальные проекты России.
Э2	Добру.ру

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

6.3.1.1	Mirapolis Virtual Room
6.3.1.2	MicrosoftOffice 2013Standard
6.3.1.3	Windows 7 Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		

114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесах (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины расположены в приложении 2 к рабочей программе

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-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации¹

1. Дайте определение социального предпринимательства.
2. Опишите в чем состоит отличие классического экономического предпринимательства от социального.
3. Опишите, каким образом в создании социальных благ и решении социальных задач участвуют три сектора гражданского общества.
4. Опишите каким образом в современной предпринимательской деятельности проявляются социальные аспекты.
5. Обоснуйте роль социального предпринимательства.
6. Назовите и опишите организационно-правовые формы предпринимательства, предусмотренные российским законодательством.
7. Перечислите организационно-правовые формы предпринимательской деятельности, используемые в социальном предпринимательстве.
8. Опишите как осуществляется социальное предпринимательство некоммерческими организациями.
9. Опишите процесс выплаты налогов и отчислений во внебюджетные фонды социальным предприятием.
10. Назовите организационно-правовые формы предпринимательской деятельности, которые могут рассчитывать на государственную поддержку социальных проектов.
11. Опишите понятие миссии предприятия в социальном предпринимательстве.
12. Опишите цель определения миссии и видения в предпринимательской деятельности для социального предпринимателя.
13. Назовите источники получения всех видов ресурсов для ведения деятельности в сфере социального предпринимательства.
14. Опишите понятие «инновация» в системе социального предпринимательства.
15. Назовите компетенции, необходимые для успешного развития социального предпринимательства.
16. Охарактеризуйте роль малого бизнеса в развитии инновационной деятельности.
17. Опишите основные этапы, из которых состоит процедура создания инноваций.
18. Охарактеризуйте степень влияния инноваций на предпринимательскую деятельность.
19. Назовите мероприятия, которые позволяют активизировать инновационную деятельность.

¹ формулировка вопросов должна носить компетентностно-ориентированный характер (начинаться с глагола: охарактеризуйте, обоснуйте, докажете, проанализируйте и т.д.)

20. Опишите, каким образом социальное предпринимательство может способствовать устойчивому развитию общества.

21. Перечислите сферы социального предпринимательства, в которых развиваются блокчейн-проекты.

22. Обоснуйте для чего нужен бизнес-план в социальном предпринимательстве.

23. Опишите особенности разделов бизнес-плана социального предприятия.

24. Перечислите показатели экономической эффективности проекта.

25. Назовите вызовы и проблемы могут возникнуть при осуществлении социального предпринимательства.

26. Назовите перспективы развития социального предпринимательства в мире и в России.

27. Опишите устойчивую бизнес-модель социального предприятия.

28. Опишите роль проектного менеджмента в социальном предпринимательстве

29. Опишите роль социального предпринимательства в решении социальных проблем и улучшении качества жизни людей.

30. Опишите особенности подготовки и проведения презентации социального проекта.

Задание 1. BuySocial – это социальный интернет-магазин. Любая покупка в BuySocial.me – это помощь нуждающимся людям, вклад в сохранение природы или развитие культурных проектов. Все производители – российские социальные предприниматели и благотворительные организации. Они дают работу людям с инвалидностью или пожилым людям в глубинке. Выделите и обоснуйте признаки социального предпринимательства BuySocial.me, опишите перспективы данного магазина в части развития социального предпринимательства.

Задание 2. «Мама работает» – это проект, помогающий молодым мамам получить образование, найти работу на дому или открыть свой бизнес. Сеть бесплатных коворкингов «Мама Работает» – пространство, где мамы могут спокойно работать, пока с детьми занимается воспитатель. Выделите и обоснуйте признаки социального предпринимательства «Мама работает». Выделите направления финансовой поддержки проекта.

Задание 3. Группа обучающихся (2-5 человек) в рамках занятия обсуждается один из ярких примеров социального предпринимательства: деятельность фонда «Ащока», Банк «Грамин», Дома трудолюбия И. Крандштадского. Результаты работы представляют в виде презентации.

Задание 4. Используя онлайн-доступ в системы «Консультант плюс» и «Гарант», определите обновленный перечень нормативно-правовых документов, регламентирующих социальное предпринимательство.

Задание 5. Используя сеть Интернет, найдите программы государственной и регионально поддержки субъектов социального предпринимательства. Определите, каким образом они могут повлиять на развитие/реализацию вашего проекта.

Задание 6. Вы являетесь социальным предпринимателем и решили создать проект по помощи бездомным животным. Ваша цель - создать приют для бездомных собак и кошек, обеспечивая им кормление, уход, вакцинацию и возможность находить новых заботливых хозяев. Вы уже изучили спрос на подобные услуги в вашем регионе и убедились, что проект будет востребован.

Однако перед вами возникают ряд задач, с которыми необходимо справиться:

1. Определить источники финансирования проекта для обеспечения содержания приюта и медицинской помощи животным.

2. Учесть действующие правовые нормы и лицензионные требования для создания и содержания приюта для животных.

3. Разработать механизм привлечения волонтеров и специалистов в области ветеринарии для работы в приюте.

4. Подготовить информационную кампанию для привлечения потенциальных доноров, партнеров и будущих владельцев животных из приюта.

5. Оценить ограничения и риски, связанные с созданием и ведением социального предприятия в данной сфере.

Как бы вы решали эти задачи и какими способами обеспечили бы устойчивое функционирование и развитие своего социального предприятия по помощи бездомным животным?

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 заданий²

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (*режим доступа*
<https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22344>))

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. Перечислите факторы следует учитывать при определении круга задач в рамках поставленной цели для социального проекта:

- a) Действующие правовые нормы
- b) Имеющиеся ресурсы
- c) Ограничения
- d) Все перечисленное**

2. Назовите действия следует предпринять специалисту социального сервиса для определения круга задач в рамках поставленной цели:

A) Решать все задачи, даже если они не связаны с целью

B) Анализировать поставленную цель и выявлять задачи, необходимые для ее достижения

C) Пренебрегать задачами, не имеющими прямого отношения к цели

3. Назовите последствия могут возникнуть при несоблюдении действующих правовых норм в процессе решения задач:

A) Штрафные санкции и административная ответственность

B) Повышение профессиональной репутации

C) Награды и поощрения

4. Назовите меры можно принять для эффективного использования имеющихся ресурсов при решении задач:

A) Ограничить доступ к ресурсам для сотрудников

B) Обучить сотрудников эффективному использованию ресурсов

C) Полностью полагаться на внешних поставщиков

5. Назовите способы оценки эффективности выбранных способов решения задач:

A) Сравнивать полученные результаты с поставленными целями

² Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

- В) Оценивать только количество затраченных ресурсов
- С) Доверять интуиции и оценкам коллег
- 6. Обращение к специалистам в области права, изучение законодательства и судебной практики, консультация с юристами – это методы для (**анализа действующих правовых норм**)
- 7. Одним из последствий при игнорировании ограничений при выборе способа решения задачи является (**нарушение сроков**)
- 8. Назовите методы могут помочь выбрать оптимальный способ решения задачи:
 - а) Анализ SWOT
 - б) Применение экспертных оценок**
 - с) Изучение конкурентов
 - д) Все перечисленное
- 9. Назовите ресурсы, которые необходимо учитывать при выборе оптимальных способов решения задачи (**Финансовые, человеческие, информационные и технические ресурсы**)
- 10. Назовите оптимальный способ решения задачи. (**Провести анализ альтернатив**)

УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

- 1. Назовите последствия могут быть при принятии необоснованных экономических решений:
 - а) Убытки и финансовые потери
 - б) Ухудшение репутации компании
 - с) Увеличение долговой нагрузки
 - д) Все перечисленное**
- 2. Правильное прогнозирование при принятии экономических решений позволяет избежать (**финансовых потерь**)
- 3. Пречислите факторы следует учитывать при принятии экономических решений:
 - а) Финансовые показатели
 - б) Социальные аспекты
 - с) Рыночная конкуренция
 - д) Все перечисленное**
- 4. Расчет срока окупаемости – это метод для оценки(**эффективности инвестиций**)
- 5. Опишите влияние налоговых норм на обоснованность экономических решений:
 - а) Могут уменьшить себестоимость продукции**
 - б) Не влияют на рентабельность и финансовый результат
 - с) Могут создать дополнительные расходы для компании**
- 6. Перечислите внешние экономические факторы, влияющие на принятие решений компаний:
 - а) Могут повлиять на спрос и предложение
 - б) Могут изменить цены на рынке
 - с) Могут повлиять на финансовые результаты
 - д) Все перечисленное**
- 7. Анализ бухгалтерской отчетности – это метод анализа для принятия обоснованного экономического решения. (**финансового**)
- 8. Исследование рыночной доли и отзывов клиентов позволяет оценить продукции или услуг компании. (**конкурентоспособность**)
- 9. Назовите методы оценки инвестиций, которые помогут принять обоснованное экономическое решение:
 - а) Метод чистого приведенного дохода (NPV)
 - б) Метод внутренней окупаемости (IRR)
 - с) Метод анализа баланса (Ratio analysis)
 - д) Все перечисленное**
- 10. Перечислите виды рыночного анализа, которые необходимы для принятия экономических решений:
 - а) Анализ конкурентов**
 - б) Оценка спроса и предложения**
 - с) Изучение рынка ценных бумаг

d) Все перечисленное

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Назовите факторы, которые следует учитывать при разработке системы клиентских отношений:
A) Потребности клиентов, конкуренты, рыночная ситуация
B) Технологические возможности, наличие ресурсов, личный опыт
C) Погода, политическая обстановка, религия
2.- это специализированное программное обеспечение для управления клиентской базой и оптимизации взаимодействия с клиентами. **(CRM-система)**
3. Охарактеризуйте способ оценки эффективности системы клиентских отношений:
A) Проведение анализа удовлетворенности клиентов, отслеживание показателей продаж, сбор обратной связи
B) Игнорирование мнения клиентов, отказ от проведения анализа результатов
C) Обещание клиентам что-то невозможное, чтобы повысить продажи
4. позволяет выслушать мнение клиентов, узнать о проблемах и улучшениях **(Обратная связь)**
5. Назовите основные этапы при разработке системы клиентских отношений:
A) Планирование, внедрение, анализ результатов
B) Отправка рекламных брошюр, проведение массовых акций, отслеживание конкурентов
C) Раздача бизнес-визиток, деловой обед с клиентами, обновление логотипа компании
6. Опишите как обратная связь от клиентов может помочь в улучшении работы системы клиентских отношений:
A) Позволяет выявить слабые места в обслуживании, узнать требования клиентов, улучшить качество обслуживания
B) Может быть проигнорирована, так как клиенты могут ошибаться
C) Позволяет выявить только положительные стороны работы компании
7. Назовите преимущества, которые может получить компания, сосредотачиваясь на совершенствовании системы клиентских отношений:
A) Увеличение лояльности клиентов, повышение прибыли, увеличение числа жалоб
B) Сокращение клиентской базы, снижение уровня продаж, рост недовольства клиентов
C) Рост репутации компании, укрепление позиций на рынке, увеличение числа повторных покупок
8. Степень довольства продукцией и услугами – это **(удовлетворенность клиентов)**
9. Назовите инструменты, которые можно использовать для анализа удовлетворенности клиентов:
A) Играть на чувствах клиентов и использование манипулятивных методов
B) Отправка клиентам подарков и скидок
C) Проведение опросов и анкетирование, изучение статистики продаж
10. Уменьшение количества продаж и потеря клиентов в пользу конкурентов может возникнуть в случае потребностей клиентов в работе компании. **(игнорирования)**

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. Назовите основной принцип разработки инновационных решений в сервисной деятельности:
A) Использование только проверенных и стандартных методов
B) Поддержка старых технологий без изменений
C) Постоянное поиск новых подходов и технологий
D) Ограничение доступа к новым идеям
2. Назовите как участие в разработке инновационных решений может повысить эффективность сервисной деятельности:
A) Уменьшение работы сотрудников
B) Расширение клиентской базы
C) Улучшение качества услуг и ускорение процессов
D) Снижение инвестиций в техническое оборудование
3. Применение систем искусственного интеллекта используется для сервисной деятельности. **(автоматизации)**

4. Перечислите ключевые принципы, которые должен соблюдать специалист при участии в разработке инновационных решений для сервисной деятельности:
- А) Гибкость и быстрая адаптация к изменениям
 - Б) Объективность в оценке рисков и перспектив
 - В) Умение определять потребности клиентов и решать их проблемы
 - Г) Все вышеперечисленное**
5. Назовите препятствия, которые могут возникнуть при внедрении инновационных решений в сервисную деятельность:
- А) Отсутствие поддержки руководства**
 - Б) Наличие только устаревших технологий
 - С) Отсутствие необходимой квалификации у сотрудников
 - Д) Отсутствие конкурентов на рынке
6. Креативное мышление и способность к инновациям является ключевой для участия в разработке в сфере сервисной деятельности. **(инновационных решений)**
7. Использование облачных технологий для хранения данных – это инновации, которые могут быть применены в сфере сервисной деятельности **(технологические)**
8. Назовите подход к разработке инновационных решений, который более эффективен в сфере сервисной деятельности:
- А) Использование только одного способа решения задач
 - Б) Постоянный поиск новых идей и методов**
 - С) Ограничение свободы творчества сотрудников
 - Д) Закрытая система идей и разработок
9. SWOT-анализ – это инструмент исследования рынка, который можно использовать для выявления новых и угроз. **(возможностей)**
10. Перечислите вызовы и препятствия, которые могут возникнуть при разработке инновационных решений в сфере сервисной деятельности:
- А) Отсутствие финансирования и ресурсов
 - Б) Недостаточная поддержка руководства и сотрудников
 - В) Сложности с внедрением новых технологий и изменениями в рабочих процессах
 - Г) Все вышеперечисленное**

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 знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости обучающихся.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с оценкой. Способ проведения – собеседование по вопросам.

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

Таблица распределения баллов по видам работ ЗФО*

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов*	Примечания
Текущий контроль, в т.ч.:	70	
Выполнение практической работы	10	1 ПЗ * 10 б.
Контрольная работа	30	
Посещение лекций (конспект) и активная работа на занятии	10	1 ЛЗ*10 б.
Тестирование по модулям	20	2 модуля*10 б.
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет, в т.ч.:	30	
Теоретический вопрос № 1	15	
Теоретический вопрос № 2	15	
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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Социальное предпринимательство»

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

Основы социального государства
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	98	98	98	98
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Ильичева О.В.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Шамина О.В.

Рабочая программа дисциплины

Основы социального государства

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов целостного представления об основных закономерностях развития социальной сферы общества, принципах формирования современного социального государства и социальных функциях государства и других субъектов регулирования социальной сферы общества. Задачи дисциплины (модуля): - изучить основные социальные функции государства и механизмы их реализации; - изучить принципы, цели и направления социальной политики социального государства; - узнать приоритеты социального развития РФ и принципы их реализации; - дать представление о формах социальной ответственности разных субъектов реализации социальной политики; - развить навыки самостоятельного анализа актуальных социальных проблем российского общества и адекватной оценки проводимых в стране преобразований в рамках становления социального государства.

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 российской государственности
2.2.2	История России

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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
УК-1.2:	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
УК-1.3:	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию
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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-5.1:	Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2:	Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-5.3:	Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1) систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления;
2) основы проектной деятельности;
3) теоретические основы публичных выступлений;
4) организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, эффективными формами социального взаимодействия.
Уметь: 1) формулировать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.
2) проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений;
3) публично представлять результаты решения конкретной задачи проекта;
4) использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг
Владеть: 1) навыками определения и оценивания последствий возможных решений задачи;
2) навыками проектирования решений конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений;
3) навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта;
4) способностью использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВА. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПОВ СОЦИАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВА					
1.1	Модульная единица 1. Государство как основной институт политической системы. Социальное государство: понятие, признаки /Тема/	1	0			
1.2	Определение и характеристики политической системы. Место и роль государства в политической системе. Государство как социальный институт. Признаки и функции государства как социального института. Теории происхождения государства. Структура и формы государства: формы государственного правления, формы государственного устройства, политического режима. Теоретические основы формирования социального государства. Социальное государство как специфическая модель национального государства. Понятие, сущность, цели и задачи социального государства. Понятие «социальное правовое государство». Социальное государство как государство нового цивилизованного типа. Признаки социального государства. /Лек/	1	1	УК-1.1 УК-1.3 УК-2.1	Л1.1Л2.1 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации; тестирование
1.3	Семинарское занятие № 1. Особенности становления российского государства. Конституция РФ /Пр/	1	2	УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации; тестирование
1.4	Теории происхождения государства. Структура и формы государства: формы государственного правления, формы государственного устройства, политического режима. Понятие «социальное правовое государство». Социальное государство как государство нового цивилизованного типа. Признаки социального государства. /Ср/	1	36	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации; тестирование

1.5	Модульная единица 2. Развитие социального государства в РФ и за рубежом. Социальное партнерство и социальная ответственность /Тема/	1	0			
1.6	Тоталитарная модель социального государства в нацистской Германии (1933-1945 гг.). Меры по ликвидации безработицы. Программа «Народный автомобиль». развития социальной политики в США: материнские пособия. Система социального страхования, система пенсионных выплат. «Новый курс» Рузвельта. Азиатская модель социального государства на примере Японии. Развитие идей всеобщего благоденствия в России: общественно-христианская модель системы социальной защиты. Понятие социального партнерства. Роль государства в системе социального партнерства. Предмет переговоров в сфере социального партнерства. Социальное партнерство как способ согласования разных интересов. Российская модель социального партнерства. Институты, механизмы и процедуры реализации социального партнерства. Модели социального партнерства. Сущность, предпосылки и условия возникновения социальной ответственности. Исторический аспект развития понятия «ответственность». Критерии и уровни социальной ответственности. Социальная ответственность и имидж организации. Подходы к социальной ответственности и управление ею. Учет социальной ответственности. Благотворительность как форма социальной ответственности. Ответственность сторон социального взаимодействия. Распределение социальной ответственности между различными уровнями госвласти и местного самоуправления. Социальная ответственность бизнеса. Приоритетные направления развития корпоративной социальной ответственности. Социальная ответственность гражданина /Лек/	1	1	УК-1.1 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.3 ПК-5.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации; тестирование
1.7	Семинарское занятие № 2. Российская модель социального государства. Социальная ответственность государства, бизнеса и гражданина /Пр/	1	2	УК-1.2 УК-1.3 УК-2.2 УК-2.3 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации; тестирование

1.8	Современные представления о социальном государстве. Опыт западноевропейских и азиатских государств. Распределение социальной ответственности между различными уровнями госвласти и местного самоуправления. Социальная ответственность бизнеса. Приоритетные направления развития корпоративной социальной ответственности. Социальная ответственность гражданина. /Ср/	1	62	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации; тестирование
1.9	Промежуточная аттестация - зачет с оценкой /ЗаО/	1	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	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	Пяткова С. Г., Рашевская Н. Н.	Основы социального государства: учебно-методическое пособие	Сургут: СурГПУ, 2020

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Горайнова, Н. М.	Государственная социальная политика: учебное пособие	Челябинск, Саратов: Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л2.2	Елисеева Е. А.	Социальная политика в странах Западной Европы	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2010
Л2.3	Асхаков С. И.	Социальная политика: учебное пособие	Карачаевск: КЧГУ, 2020
Л2.4	Самойлов А. В.	Социальная политика в стратегии экономической безопасности: учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: ГУАП, 2022

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Образовательный портал
Э2	Источники по гуманитарным наукам
Э3	Официальный сайт Фонда общественного мнения

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение

114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине «Основы социального государства» применяется балльно-рейтинговая система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с оценкой. Способ проведения – собеседование по вопросам и решение практических задач (ситуаций).

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	
Подготовка и выступление с докладом на семинарских занятиях	20	
Контрольная работа	20	
Дистанционное тестирование	30	
Промежуточная аттестация – зачёт	30	
<i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i>		
<i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i>		
<i>Практический вопрос - 10 баллов</i>		
Всего за курс	100	

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

Оценка	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70,9	71-85,9	86-100

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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

ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающий:

- 1) Вопросы и задания для промежуточной аттестации;
- 2) Комплект тестовых заданий по каждой компетенции.

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

Таблица 1 – Распределение вопросов промежуточной аттестации по компетенциям

№	Код и наименование компетенции	Порядковый номер вопроса
Общепрофессиональные		
1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	1-30
2	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	10-15
3	ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	30

1. Вопросы и задания для промежуточной аттестации по дисциплине «Основы социального государства»

1. Дайте определения понятия «Социальное государство», определите условия возникновения и этапы развития.

2. Сформулируйте современные представления о сущности социального государства.

3. Сформулируйте принципы социального государства и их обоснование.

4. Определите приоритетные направления деятельности социального государства.

5. Определите важнейшие признаки социального государства.

6. Охарактеризуйте либеральную модель социального государства, определите достоинства и недостатки.

7. Определите особенности корпоративной модели социального государства.

8. Охарактеризуйте общественную (социал-демократическую) модель социального государства, определите проблемы и сформулируйте их решения.

9. Определите значение Концепции социального государства Российской Федерации для развития российского общества.

10. Определите причины, затрудняющие становление социального государства в России.

11. Определите роль социального государства в формировании социального рыночного хозяйства.
12. Сформулируйте критерии эффективности социального рыночного хозяйства.
13. Определите основные тенденции развития экономики (за последние 10 лет).
14. Сформулируйте курс на инновационное развитие российской экономики: важнейшие цели и пути их достижения.
15. Сформулируйте понятие и признаки правового государства.
16. Определите характерные признаки и черты социального государства.
17. Охарактеризуйте процесс формирования правовой основы социального государства в современной России: оценка состояния.
18. Охарактеризуйте демократический режим власти как механизм реализации политической демократии.
19. Охарактеризуйте гражданское общество и его отношения с социальным государством: уроки развитых стран.
20. Дайте определение понятия «Экономическая демократия», опишите ее основные формы.
21. Охарактеризуйте социальное государство как эффективный метод регулирования социально-трудовых отношений.
22. Сформулируйте важнейшие цели социальной политики социального государства.
23. Опишите систему социальных стандартов как основу социальной политики социального государства.
24. Сформулируйте понятие и признаки социальной ответственности государства.
25. Определите основные направления социальной политики российских бизнес-структур.
26. Сформулируйте особенности проявления социальной ответственности гражданина.
27. Определите критерии эффективности социальной политики социального государства.
28. Дайте определение понятия «Социальная безопасность», опишите систему функционирования.
29. Дайте определение понятия «Социальное страхование».
30. Назовите и охарактеризуйте организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, эффективными формами социального взаимодействия

Задачи (практические задания)

ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача 1.

Сервисное предприятие при объеме продаж 500 ед. товара в год получает доход в 4 тыс. ус. д. ед. Повышение цены на товар привело к сокращению объема продаж на 20%. На сколько при этом уменьшился годовой доход, если принять, что сокращение спроса на товар обратно пропорционально росту его цены?

1. С наступлением весны объем пошива и продаж определенного предмета одежды, при его цене в д. ед. падает в два раза:

1) До какого уровня можно поднимать при этом цену на данную одежду, чтобы доход не менялся?

2) Каким при этом должен быть объем продаж до его падения?

Будем считать, что падение объема пошива и продаж обратно пропорционально росту цены товара

Задача 2.

В связи с расширением дилерской сети фирма провела обучение персонала в количестве 10 чел. Расходы на обучение одного специалиста в области маркетинга – 2 тыс. ден. ед. Продолжительность влияния программы обучения на производительность труда составила, по предварительным расчетам, 5 лет. Стоимостная оценка расхождения в производительности труда лучших и средних работников в отделе маркетинга составила 3 тыс. ден. ед.

Определить, на какие параметры работы фирмы будут влиять результаты обучения работников.

Рассчитать эффект влияния программы обучения на повышение производительности труда.

Задача 3.

Каждый человек периодически сталкивается с элементарными проблемами. Например, простая и примитивная проблема – заменить молнию в джинсах на новую. Конечно, можно пойти приобрести новые джинсы. Но иногда сложно сделать свой выбор и подобрать новую вещь. В таких случаях считается необходимым обратиться в ателье. Именно там работают профессионалы швейного мастерства. Профессионалы, для которых вшить молнию не составляет труда. Далеко за примером ходить не пришлось. Ателье ООО "Славянка" - Славянский бульвар, дом 11, корпус 1. При получении "обновленных" джинсов, выяснилось, что все молния была вшита, так, что брюки торчали в разные стороны даже стоя. При попытке присесть, ткань, закрывающая молнию, раскрывалась полностью. В общем, в такие брюки выглядели очень неопрятно и ходить в них было нельзя. Очень интересна была реакция "профессионалов" из ателье ООО "Славянка". Мастер поведал, что вшил молнию точно на прежнее место. И что, если так они выглядят, значит, брюки такие и были. Получалось, что целый год перед этим, клиент ходил в таком виде. Женщина-начальник (вероятно директор) убеждала, что вероятно новая молния более толстая. А так все нормально, просто придирки клиента. После изучения вшитой молнии, оказалось очевидным, что как раз в проблемном месте, строчка шла криво, т.е. замена была выполнена с браком. Но позиция мастера не изменилась - они такие и были. Правда, теперь, оказалось, что мастер вшил не по старому шву, по отпечатку от старой молнии, оставленному на ткани. Ателье направлено пыталось доказать, что все нормально. Деньги получены, молния вставлена "на прежнее место", и клиент может убираться восвояси. Фактически ателье ООО "Славянка" пыталась реализовать «некий подход» к осуществлению сервиса. И на все замечания, что в такой одежде ходить нельзя практически не реагировали - все вшито как надо. А как же "клиент всегда прав"?

Вопросы к задаче:

1. Какие подходы к осуществлению сервиса применяются в упоминаемых компаниях?

2. Охарактеризуйте данные компании со стороны этичности ведения бизнеса, что определяет их репутацию в бизнесе?

Критерии оценки компетенций:

Уровни освоения компетенций	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенций
Не сформирована	Менее 5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач.
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.
Базовый уровень	7 – 8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач.
Продвинутый уровень	9 – 10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений, владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач.

Примерный комплект тестовых заданий по дисциплине «Основы социального государства»

Полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа:

<https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22343>)

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Начальный уровень	1 мин.
2.	Базовый уровень	2 мин.
3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Базовый уровень	2 мин.
5.	Базовый уровень	2 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Продвинутый уровень	3 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Миссия социальной политики, характерная для эпохи светского демократического государства:

А. социальная селекция, ориентированная на нужды индустриального производства финансово-экономического капитала

Б. тотальное повиновение масс и контроль над ними

- В. информационный контроль социально-экономической и политической жизни
Г. установление социально-экономического равенства всех социальных групп

2. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Легитимация власти – это:

- А. обоснование законности, правомерности существования существующей политической власти в глазах населения на основе юридических норм
Б. обоснование законности, правомерности существования существующей политической власти в глазах населения на основе религиозных установлений
В. юридическая и моральная законность действующей политической власти
Г. обоснование законности, правомерности существования существующей политической власти в глазах населения в первую очередь на основе общепринятых в обществе моральных представлений

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Форма социального общежития, которая является условием существования современного социального государства – это:

- А. социальный конфликт
Б. социальное партнерство
В. рыночная экономика
Г. государственное регулирование экономики
Д. гражданское общество

4. Прочитайте текст. Установите соответствие политической эпохи и основы циклов центральной власти.

1. Древние мифо-династические государства (Древний Египет, древняя Греция, Древний Китай, Древняя Индия)	А. Опора на репрессивный аппарат
2. Светское тоталитарное государство (тоталитарные государства XX века)	Б. Опора на династичность
3. Светское демократическое государство (демократические государства 20-21 вв.)	В. Опора на регулярные циклы смены правящих групп посредством института выборов

Ответ: 1 - Б; 2 - А; 3 - В

5. Прочитайте текст. Установите соответствие политической эпохи и социального положения населения.

1. Древние мифо-династические государства (Древний Египет, древняя Греция, Древний Китай, Древняя Индия)	А. Патриархальная повинность, рабство
2. Светское тоталитарное государство (тоталитарные государства XX века)	Б. Политика равных минимальных социальных гарантий для всех слоёв населения
3. Светское демократическое государство (демократические государства 20-21 вв.)	В. Всеобщая трудовая повинность, социальная сегрегация

Ответ: 1 - А; 2 - В; 3 - Б

6. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Социальная политика – это:

- А. внутренней политики
Б. комплекс мер, направленных на совершенствование взаимоотношений между различными социальными группами в обществе
В. политика в области социального обеспечения слабо защищенных групп населения

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное прилагательное с заглавной буквы.
 _____ государство – форма организации власти, опирающаяся на ту или иную модель социального общежития и ориентированная на цели устойчивого социального совершенствования общества

Социальное

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с маленькой буквы.

Социальная _____ - это комплекс мер, направленных на совершенствование взаимоотношений между различными социальными группами в обществе.

политика

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с маленькой буквы

Обеспечение приоритетного сохранения, накопления, развития человеческого капитала общества, сохранение этно-культурного социального разнообразия в обществе – это историческая _____ социального государства

миссия

10. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное прилагательное с маленькой буквы
 Миссия _____ политики, характерная для эпохи древних мифо-династических государств – утверждение родства социальной и небесной иерархии мироздания

социальной

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

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Базовый уровень	2 мин
2.	Базовый уровень	2 мин
3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Начальный уровень	1 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Продвинутый уровень	3 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Установите соответствие политической эпохи и социальной опоры власти

1. Древние мифо-династические государства (Древний Египет, древняя Греция, Древний Китай, Древняя Индия)	А. Правящий клан, жрецы, воины
2. Светское тоталитарное государство (тоталитарные государства XX века)	Б. Правящие социальные группы, политические партии, государственный аппарат, представленные в политическом процессе социальные группы и НКО
3. Светское демократическое государство (демократические государства 20-21 вв.)	В. Правящая группа влияния, руководители/собственники индустриальных ресурсов, в т.ч. ВПК, репрессивный аппарат, армия

Ответ: 1 - А; 2 - В; 3 – В

2. Прочитайте текст. Установите соответствие понятий и определений

1. социальный конфликт	А. форма социального общежития, в основе которой лежат, общие ценности, общее знание, общие практики, а также общие формы социально исторической памяти и идентичности
2. социальное отчуждение	Б. социальные группы общества придерживаются настолько различных, несовместимых представлений о «правильной жизни», что её достижение представляется возможным только при условии устранения всех социальных групп, придерживающихся иных представлений
3. социальное партнерство	В. различные социальные группы и отдельные граждане стремятся обеспечить своё автономное благополучие внутри страны за счёт самоизоляции, за счёт минимизации или полного исключения своего участия в делах страны

Ответ: 1 - Б; 2 - В; 3 - А

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

В сфере международных отношений социальное государство реализуется в первую очередь в ...

- А. международных договорах и соглашениях
- Б. политике защиты прав человека
- В. деятельности международных неправительственных организаций
- Г. внешней политике государства

4. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Миссия социальной политики, характерная для эпохи светского тоталитарного государства – это:

- А. утверждение родства социальной и небесной иерархии мироздания
- Б. утверждение веры в Бога как творца и вседержителя мира
- В. массовая социальная селекция для обеспечения тотального повиновения
- Г. установление социально-экономического равенства всех социальных групп

5. Прочитайте текст. Выберите несколько вариантов ответа.

Модели социального общежития – это:

- А. социальный конфликт
- Б. рыночная экономика
- В. социальное партнерство
- Г. социальное отчуждение
- Д. административно-командная система
- Е. информационное общество

6. Прочитайте текст. Установите соответствие политической эпохи и мировоззренческой платформы власти

1. Древние мифо-династические государства (Древний Египет, древняя Греция, Древний Китай, Древняя Индия)	А. Мифо-ритуальная
2. Светское тоталитарное государство (тоталитарные государства XX века)	Б. Тоталитарная идеология, вождизм
3. Светское демократическое государство (демократические государства 20-21 вв.)	В. Мировоззренческий плюрализм

Ответ: 1 - А; 2 - Б; 3 - В

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с маленькой буквы.

Социальная _____ власти – социальные группы, обеспечивающие поддержку существования власти правящей группы или лидера
опора

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с маленькой буквы.

Процесс, направленный на установление наилучшего с точки зрения субъектов социальной политики социального устройства общества – это устойчивое социальное _____ общества.
совершенствование

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное прилагательное с маленькой буквы.
Ограничения публичной этно-культурной идентичности и терроризм характерны для светских _____ государств
демократических

10. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с маленькой буквы.
Социальное _____ населения – это статус широких слоёв населения, непосредственно не осуществляющего полномочия власти.
положение

ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Начальный уровень	1 мин.
2.	Базовый уровень	2 мин.
3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Базовый уровень	2 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Продвинутый уровень	3 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.
Исследование представляет собой:
А. Желаемое состояние изучаемого объекта
Б. Предвосхищение результата деятельности
В. *Научный труд, научное изучение, познавательная деятельность и процесс познания для получения новых знаний*
Г. Познание законов общества и природы

2. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.
Принцип исследования – это:
А. Элемент системы управления
Б. Функция системы управления
В. Желаемый результат исследования
Г. *Правило, руководящая идея проведения исследования*

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.
Объект исследования представляет собой:

- А. Процесс чего - либо, подлежащий изучению
 Б. Конечное состояние изучаемого процесса
 В. Структура (отдел, предприятие, отрасль и т.п.) и ее внутренняя и внешняя среда, подлежащие изучению
 Г. То, на что направлено и что является содержанием научного изучения

4. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Предмет исследования представляет собой:

- А. Процесс чего - либо, подлежащий изучению
 Б. Конечное состояние изучаемого процесса
 В. Структура (отдел, предприятие, отрасль и т.п.) и ее внутренняя и внешняя среда, подлежащие изучению
 Г. То, на что направлено и что является содержанием научного изучения

5. Прочитайте текст. Установите соответствие методов исследования и их характеристикой.

1. Диалектический	А. В данном методологическом подходе принцип противоречивости является важнейшим
2. Ситуационный	Б. Данный методологический подход рассматривает исследование как совокупность взаимосвязанных непрерывно выполняемых исследовательских действий, преобразующих входы ресурсов, информации и т.п. в соответствующие выходы
3. Процессный	В. Данный методологический подход нацелен на оперативное изучение сложившейся ситуации по использованию преимущественно типовых процедур исследования
4. Рефлексивный	Г. Данный подход призван обеспечить изучение такой реальности, как рефлексия, и создать конструктивные возможности для использования полученных знаний о ней в социальной практике

Ответ: 1 - А; 2 - В; 3 - Б; 4 - Г.

6. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Типология исследований представляет собой:

- А. Логическая схема проведения исследования
 Б. Совокупность типов исследования, выделенных по определенным образцам
 В. Классификация разновидностей исследования
 Г. Разделение разнообразных исследований по критериям их эффективности
 Д. Выбор исследования, отвечающего потребностям конкретной ситуации

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ управления - это совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих подсистем и элементов.

Система

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ исследования – это последовательность операций по использованию методов исследования.

Методика

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Программа исследования – это комплекс положений, определяющих цели и задачи

исследования, предмет и условия его проведения, используемые _____, а также предполагаемый результат
ресурсы

10. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Наибольшая трудность проведения натурного исследования социально-экономических систем заключается в затруднении получения _____.
информации

Критерии оценки уровня сформированности компетенций:

Уровень сформированности компетенций	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	Менее 5 баллов	Менее 50%
Начальный уровень	5 – 6,9 баллов	От 51% до 70%
Базовый уровень	7 – 8,9 баллов	От 71% до 80%
Продвинутый уровень	9 – 10 баллов	От 81% до 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 Ольга Валерьевна

Человек и его потребности
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		3		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	6	6			6	6
Практические	8	8			8	8
Итого ауд.	14	14			14	14
Контактная работа	14	14			14	14
Сам. работа	58	58	90	90	148	148
Часы на контроль			18	18	18	18
Итого	72	72	108	108	180	180

Программу составил(и):

ассистент, Чурикова Д. А.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Большакова Ю. А.

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Понимание основных аспектов человеческих потребностей, их влияния на поведение и решение проблем, а также развитие навыки анализа, планирования и управления в контексте удовлетворения этих потребностей. Задачи дисциплины (модуля): - освоение теоретических основ сервисологии - освоение основных теорий потребностей - освоение принципов сервисологии, как процесса формирования клиентурных отношений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Консультирование в социальной работе
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Психология сервиса

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	
ОПК-4.1:	Знает: сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг; принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг
ОПК-4.2:	Умеет: использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов; применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг
ОПК-4.3:	Владеет: навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия; навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-5.1:	Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2:	Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-5.3:	Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: - виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность

- сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг; принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг

- основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей

Уметь: - проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности

- использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов; применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг

- использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений

Владеть: - разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией

- разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия; навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации

- 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. Основные аспекты теории потребностей					
1.1	Модульная единица 1. Предмет сервисологии /Тема/	2	0			
1.2	Модульная единица 1. Предмет сервисологии /Лек/	2	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.3	Модульная единица 1. Предмет сервисологии /Ср/	2	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.4	Модульная единица 2. Проблемы человека и его потребностей в истории социогуманной мысли /Тема/	2	0			
1.5	Модульная единица 2. Проблемы человека и его потребностей в истории социогуманной мысли /Пр/	2	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.6	Модульная единица 2. Проблемы человека и его потребностей в истории социогуманной мысли /Ср/	2	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.7	Модульная единица 3. Теория потребностей /Тема/	2	0			

1.8	Модульная единица 3. Теория потребностей /Лек/	2	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.9	Модульная единица 3. Теория потребностей /Пр/	2	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.10	Модульная единица 3. Теория потребностей /Ср/	2	10	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.11	Модульная единица 4. Модель поведения потребителя /Тема/	2	0			
1.12	Модульная единица 4. Модель поведения потребителя /Лек/	2	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.13	Модульная единица 4. Модель поведения потребителя /Ср/	2	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.14	Модульная единица 5. Классификация потребностей /Тема/	2	0			
1.15	Модульная единица 5. Классификация потребностей /Пр/	2	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.16	Модульная единица 5. Классификация потребностей /Ср/	2	10	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.17	Модульная единица 6. Структура обслуживания потребностей и время их удовлетворения /Тема/	2	0			
1.18	Модульная единица 6. Структура обслуживания потребностей и время их удовлетворения /Пр/	2	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции

1.19	Модульная единица 6. Структура обслуживания потребностей и время их удовлетворения /Ср/	2	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.20	Модульная единица 7. Биологические и социальные основы потребностей человека /Тема/	3	0			
1.21	Модульная единица 7. Биологические и социальные основы потребностей человека /Ср/	3	14	ОПК-4.1 ОПК- 4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.22	Модульная единица 8. Формирование потребностей /Тема/	3	0			
1.23	Модульная единица 8. Формирование потребностей /Ср/	3	12	ОПК-4.1 ОПК- 4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.24	Модульная единица 9. Сервис как способ удовлетворения потребностей /Тема/	3	0			
1.25	Модульная единица 9. Сервис как способ удовлетворения потребностей /Ср/	3	14	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК- 5.1 ПК-5.2 ПК- -5.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Сервисология как процесс формирования клиентурных отношений					
2.1	Модульная единица 10. Сервисизация как процесс формирования клиентурных отношений /Тема/	3	0			
2.2	Модульная единица 10. Сервисизация как процесс формирования клиентурных отношений /Ср/	3	14	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.3	Модульная единица 11. Субъекты процесса сервиса /Тема/	3	0			
2.4	Модульная единица 11. Субъекты процесса сервиса /Ср/	3	14	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.5	Модульная единица 12. Этапы сервисного цикла /Тема/	3	0			

2.6	Модульная единица 12. Этапы сервисного цикла /Ср/	3	12	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Контроль					
3.1	Контроль /Тема/	3	0			
3.2	Контрольная работа /Ср/	3	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Контрольная работа
3.3	Экзамен /Экзамен/	3	18	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1. 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	Бражников М. А.	Сервисология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Черников В. Г.	Сервисология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Мальшина, Н. А., Ермакова, Н. И.	Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Научно-образовательный портал
Э2	Официальный сайт фонда общественного мнения

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		

114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесах (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесах (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

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

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-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Охарактеризуйте роль сервисной деятельности на современном этапе развития экономических отношений
2. Дайте определение понятия «услуга, определите отличие реальной от идеальной слуги.
3. Перечислите и охарактеризуйте основные виды сервисной деятельности.
4. Назовите функциональные особенности сферы обслуживания как института сервисной деятельности
5. Раскройте содержание основных элементов комплекса маркетинга (обращения к потребителю) с точки зрения рынка услуг.
6. Укажите состав и охарактеризуйте основные потребности человека.
7. Выделите основные признаки классификации потребностей с позиции организации сервисной деятельности.
8. Охарактеризуйте теорию иерархии потребностей, дайте краткую характеристику каждому уровню.
9. Изложите теорию приобретенных потребностей, определите состав факторов и дайте краткую характеристику.
10. Охарактеризуйте теорию двухфакторной мотивации, определите состав факторов и определите роль каждого из них в мотивации потребителя.
11. Перечислите и охарактеризуйте основные мотивы потребителя.
12. Выделите ключевые принципы исследования поведения потребителей.
13. Представьте принципиальную модель исследования поведения потребителя, определите основные задачи исследования.
14. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы принятия (решения потребителя стать пользователем) нового товара или услуги.
15. Охарактеризуйте основные потребительские группы по времени восприятия новинки.
16. Дайте сравнительную характеристику методов анализа потребителя: почтовая анкета, телефонный опрос, личное интервью.
17. дайте определение эксперименту как методу исследования поведения и реакций потребителей.
18. Проанализируйте особенности функционирования рынка услуг.
19. Дайте определение понятию «форма обслуживания».
20. Перечислите основные формы обслуживания в зависимости от технологии обслуживания.
21. Раскройте содержание основных функций сервисной организации как системы.
22. Сформулируйте основные принципы организации сервисной деятельности, дайте краткую характеристику.
23. Перечислите и охарактеризуйте задачи проектирования новой услуги как этапа процесса разработки услуг.

24. Охарактеризуйте взаимосвязь понятий «потребность», «приобретение», «потребление».
25. Охарактеризуйте модель поведения потребителя. Внешние факторы.
26. Охарактеризуйте модель поведения потребителя. Личностные факторы.
27. Охарактеризуйте сервис как сферу услуг. Понятие услуги, их классификация
28. Определите, как психологические факторы влияют на поведение потребителя.
29. Охарактеризуйте сервис как сферу услуг. Понятие услуги, их классификация.
30. Определите особенности функционирования сферы услуг.

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса
(режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=23050>)

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. Ресурсы, используемые для решения задачи

- a) Только финансовые
- b) Только информационные
- c) Финансовые, материальные, информационные и человеческие ресурсы**
- d) Только человеческие

2. Ограничением при выборе оптимального способа решения задачи выступает

- a) Большое количество времени
- b) Широкий доступ к ресурсам
- c) Недостаток времени, бюджетные ограничения, ограничения по доступу к ресурсам**
- d) Отсутствие поставленной цели

3. Оценка эффективности выбранного способа решения задачи осуществляется

- a) Путем подбора случайного метода
- b) Путем сравнения достигнутых результатов с целями и планируемыми показателями**
- c) По интуиции
- d) По количеству использованных ресурсов

4. Определение круга задач, прежде всего, связано
- a) С целью выполнения задачи
 - b) С учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов, ограничений**
 - c) С наличием достаточного количества времени
5. Инструменты, помогающие учитывать ограничения в процессе выбора способа решения задачи
- a) Калькулятор
 - b) SWOT-анализ**
 - c) Матрица приоритетов**
 - d) Случайные числа
 - e) Метод «дерево решений»**
 - f) Устный опрос коллег
6. Этап процесса решения задачи, предшествующий определению круга задач - **постановка целей**
7. Оптимизация использования имеющихся ресурсов при выборе оптимального способа решения задачи возможна
- a) Увеличить количество используемых ресурсов
 - b) Путем расстановки приоритетов, эффективного распределения ресурсов и использования стандартов и инноваций**
 - c) Использовать только привычные методы
 - d) Не учитывать имеющиеся ограничения
8. Принятие во внимание действующих правовых норм при выборе способа решения задачи необходимо для **соблюдения законности**
9. Этап процесса решения задачи, предшествующий определению круга задач - **постановка целей**
10. Вы составите **информационное** письмо, если Вам необходимо сообщить о проведении мероприятия.

ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

1. Методом исследования рынка не является
- a) Анализ конкурентов
 - b) Изучение потребительского спроса
 - c) Проведение фокус-групп
 - d) Создание нового продукта**
2. Исследование рынка включает в себя
- A) Анализ конкурентов
 - B) Определение целевой аудитории
 - C) Разработка продукта
 - D) Все варианты ответов верны**
3. Для продвижения сервисных продуктов могут использоваться
- A) Реклама
 - B) SMM
 - C) E-mail-маркетинг
 - D) Все варианты ответов верны**
4. Анализ конкурентов при организации продаж сервисных продуктов включает в себя:
- A) Изучение их продуктов
 - B) Оценка их стратегий продвижения

С) Определение их слабых сторон

D) Все варианты ответов верны

5. **Реклама** – это информация, направленная на потребителя с целью привлечения внимания, побуждения приобрести определённые товары или услуги, содействия популярности определённой организации, политического или общественного деятеля и т. д.

6. Наиболее эффективными каналами для сервисных продуктов могут быть

A) PR-подход

B) SEO

C) SMM

D) Все варианты ответов верны

7. **Маркетинг** – система управленческой и исследовательской деятельности, направленная на эффективное доведение товаров от сферы производства до сферы потребления.

8. Основой в количественном маркетинговом исследовании является:

a) наблюдение

b) фокус-группы

c) анкетирование

d) опрос

9. **Маркетинговый анализ** - оценка, разъяснение и прогноз явлений и процессов рынка, на базе собранной информации

10. Вопрос, который дает возможность респонденту выразить свое мнение и не содержащий никаких подсказок относится к ... типу:

a) закрытому

b) открытому

c) прямому

4) косвенному

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. Процесс разработки инновационных решений в сервисной деятельности включает в себя

a) Исследование рынка

b) Генерацию идей

c) Тестирование концептов

d) Все варианты ответов верны

2. Определите роль обратной связи клиентов при разработке инновационных решений:

a) Помогает улучшить продукт или услугу

b) Указывает на потребности рынка

c) Стимулирует развитие новых идей

d) Все варианты ответов верны

3. Определите методы анализа данных, которые могут помочь определить успешность инновационных решений

a) Метод «копирования конкурентов»

b) Анализ метрик и KPI

c) Оценка стоимости проекта

d) Все варианты ответов верны

4. Учитывать изменения на рынке при разработке инновационных решений в сервисной деятельности

a) Игнорировать изменения на рынке

b) Принимать их во внимание для успешной инновации

c) Разработать собственный рынок

d) Все варианты ответов верны

5. Преодолеть препятствия при разработке инновационных решений в сервисной деятельности можно

a) **Проводя непрерывный мониторинг и адаптацию**

b) Игнорируя препятствия

c) Безоглядно следуя плану

d) Все варианты ответов верны

6. Учитывать конкурентов при разработке инновационных решений в сервисной деятельности можно:

a) **Анализировать их стратегии и учиться на их ошибках**

b) Использовать конкурентов для продвижения собственного продукта

c) Игнорировать действия конкурентов

d) Все варианты ответов верны

7. Перечислите элементы, составляющие систему инновационной деятельности.

a) **Образование, наука, экономика, технологии**

b) Технологии, инвестиции, менеджмент, нововведения

c) Менеджмент, инвестиции, идеи, технологии

d) Все варианты ответов верны

8. **Инновация** - конечный результат научно-технического или иного творчества, который приводит к существенному изменению жизнедеятельности человека, общества, природы

9. Первый этап в процессе разработки инновационного решения: **генерация идеи**

10. Распространение и тиражирование инноваций – **диффузия** инноваций

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине 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	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль в т.ч.	40	
Посещение занятий	14	7 занятий*2 балл=14 баллов
Активная работа на лекционном занятии (участие в беседе)	6	3 занятия*2 балла= 6 баллов
Активная работа на практическом занятии (выполнение практических заданий)	20	4 занятия * 5 баллов = 20 баллов
Контрольная работа в т. ч.	30	
- вопрос №1	10	в соответствии с методическими рекомендациями
- вопрос № 2	10	
- своевременность сдачи	5	
- правильность оформления	5	
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	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Человек и его потребности»

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

Социальная защита населения
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Организация и менеджмент**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: экзамены 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	4	4			4	4
Практические	6	6			6	6
Итого ауд.	10	10			10	10
Контактная работа	10	10			10	10
Сам. работа	26	26	63	63	89	89
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	36	36	72	72	108	108

Программу составил(и):

преподаватель, Юхлина Юлия Алексеевна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Зубренкова Ольга Анатольевна

Рабочая программа дисциплины

Социальная защита населения

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины - дать целостное представление о сущности и специфике функционирования системы социальной защиты населения в РФ. Задачи дисциплины (модуля): - рассмотреть сущность социальной защиты населения; - определить правовые (законодательные) основы защиты населения в России; - выделить основные права и гарантии населения в России; - проанализировать проблемы защиты интересов населения в современном обществе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Консультирование в социальной работе
2.1.2	Основы социального государства
2.1.3	Социальное предпринимательство
2.1.4	Право
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Сервисная деятельность
2.2.2	Занятость населения и ее регулирование
2.2.3	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

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: Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации						
УК-1.2: Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов						
УК-1.3: Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию						
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности						
ОПК-3.1: Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий						
ОПК-3.2: Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий						
ОПК-3.3: Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий						
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя						
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности						
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений						
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений						
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности						
ПК-5.1: Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей						
ПК-5.2: Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений						
ПК-5.3: Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг						
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. ПРЕДМЕТ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ КУРСА. «СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА НАСЕЛЕНИЯ»					
1.1	Модульная единица 1. Система социальной защиты населения. /Тема/	4	0			
1.2	Система социальной защиты населения. Социальное обслуживание /Лек/	4	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.3	Семинарское занятие № 1. Система социальной защиты населения. Социальное обслуживание /Пр/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.4	Основные принципы социальной защиты, такие как гуманность; адресность; комплексность; обеспечение прав и свобод личности. Историю складывания системы социальной защиты населения /Ср/	4	5	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Модульная единица 2.Формы социального обслуживания. Виды социальных учреждений. /Тема/	4	0			
1.6	Модульная единица 2.Формы социального обслуживания. Виды социальных учреждений. /Лек/	4	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Задания для промежуточной аттестации
1.7	Семинарское занятие № 2. Формы социального обслуживания. Виды социальных учреждений. /Пр/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.8	Государственные социальные программы для социально незащищенных слоев населения и пути их реализации /Ср/	4	5	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование
1.9	Модульная единица 3. Теории социальной защиты и социального обеспечения населения /Тема/	4	0			
1.10	Модульная единица 3. Теории социальной защиты и социального обеспечения населения /Лек/	4	1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.11	Семинарское занятие № 3. Теории социальной защиты и социального обеспечения населения /Пр/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.12	Теории социальной защиты и социального обеспечения населения. Функции социальной работы. Моральный кодекс социального работника /Ср/	4	8	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2.СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ					
2.1	Модульная единица 4. Социальная защита отдельных категорий населения. /Тема/	4	0			

2.2	Модульная единица 4. Социальная защита отдельных категорий населения. /Лек/	4	1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.3	Государственно-правовые основы социальной защиты населения. Конституционно-правовые установления и гарантии, провозглашенные в Конституции /Ср/	4	8	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	тестирование
2.4	Модульная единица 5.Обязательное социальное страхование /Тема/	5	0			
2.5	Обязательное социальное страхование. Социальная защита в системе образования. Социальная защита в системе здравоохранения. /Ср/	5	17	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации
2.6	Модульная единица 6.Государственное социальное обеспечение /Тема/	5	0			
2.7	Система государственного пенсионного обеспечения. Государственная социальная помощь. Социальная поддержка безработных граждан. Медицинское и лекарственное обеспечение /Ср/	5	24	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Модульная единица 7.Социологическое обеспечение деятельности социальных учреждений и социальных служб и анализ эффективности их деятельности /Тема/	5	0			
2.9	Полевое исследование: включенное наблюдение. Проверка гипотезы: эксперимент. Использование уже имеющихся данных: вторичный и исторический анализ /Ср/	5	22	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.10	Экзамен /Экзамен/	5	9	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Экзамен

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	Воронцова М. В., Макаров В. Е.	Социальная защита и социальное обслуживание населения: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Холостова Е. И.	Социальная работа: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Комкова Г. Н., Торосян Р. А., Сычев В. Б.	Право социального обеспечения. Практикум: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.3	Филиппова М. В., Дивеева Н. И., Доброхотова Е. Н., Иванкина Т. В., Кузьменко А. В., Лаврикова М. Ю., Федорова М. Ю., Харитонов М. М., Ногайлиева Ф. К.	Право социального обеспечения: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Официальный сайт «Министерство труда и социальной защиты РФ»
Э2	Официальный сайт «Министерство социальной политики Нижегородской области»
Э3	Официальный сайт «Правительства РФ»

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.1.2	Windows 7 Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт - Графический планшет Wacom – 1 шт - Сетевой фильтр - 3 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины 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

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2. Комплект тестовых заданий
3. Практические задачи

Для определения оценки 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 аттестации¹

1. Охарактеризуйте предмет, субъекты и объекты социальной защиты населения.
2. Расскажите о функциях, принципах и роли социальной защиты населения в современных условиях
3. Дайте характеристику базовым моделям социальной защиты населения.
4. Охарактеризуйте систему социальной защиты населения.
5. Расскажите о видах социальной защиты населения
6. Охарактеризуйте правовое регулирование условий и охраны труда в России. Проблемы создания безопасных условий труда в современных условиях.
7. Расскажите о надзоре за соблюдением законодательства об охране труда. Полномочия федеральной инспекции труда.
8. Расскажите о гарантиях и льготах в сфере труда лицам до 18 лет.
9. Расскажите о гарантиях, льготах и компенсации работникам, высвобождаемым из организаций.
10. Проанализируйте источники правового регулирования социальной защиты населения в РФ.
11. Охарактеризуйте государственную политику РФ в области содействия занятости.
12. Расскажите о гарантиях социальной поддержки безработных граждан.
13. Расскажите о регламентации труда, гарантии и льготы работающим инвалидам.
14. Расскажите о Европейской социальной хартии о правах пожилых лиц.
15. Расскажите о международных актах по вопросам социальной защиты населения.
16. Назовите и охарактеризуйте гарантии и льготы в сфере труда женщинам и лицам с семейными обязанностями.
17. Охарактеризуйте государственную экспертизу условий труда. Применение результатов специальной оценки условий труда.
18. Расскажите о профессиональной подготовке, повышении квалификации и переподготовке безработных граждан и незанятого населения.
19. Расскажите о гарантиях и льготах участникам ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и членам их семей.
20. Расскажите о гарантиях и льготах участникам боевых действий.
21. Раскройте суть понятий социальное обеспечение, социальные гарантии, социальное страхование, социальная поддержка.
22. Определите объекты социальной работы. Субъекты социальной работы.

¹ формулировка вопросов должна носить компетентностно-ориентированный характер (начинаться с глагола: охарактеризуйте, обоснуйте, докажете, проанализируйте и т.д.)

23. Дайте характеристику форм социального обслуживания.
24. Назовите виды социальных учреждений, дайте характеристику.
25. Охарактеризуйте государственные социальные программы для социально незащищенных слоев населения и пути их реализации.
26. Дайте характеристику теоретическим основам политики государства в системе социальной защиты населения.
27. Назовите и опишите теории социальной защиты и социального обеспечения населения
28. Рассмотрите социальную работу с точки зрения профессионального вида деятельности. Моральный кодекс социального работника
29. Назовите функции социальной работы и охарактеризуйте их.
30. Определите значение социологического обеспечения деятельности социальных учреждений и социальных служб, проведите анализ эффективности их деятельности.
31. Проанализируйте государственно-правовые основы социальной защиты населения
32. Дайте определение понятию «Обязательное социальное страхование».
33. Охарактеризуйте принципы осуществления ОСС. Финансовая система ОСС.
34. Охарактеризуйте социальную защиту семьи как объекта социальной работы.
35. Выделите особенности социальной защиты детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
36. Опишите нормативно-правовые акты РФ и Нижегородской области по защите прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
37. Выделите особенности системы социальной защиты семьи и детства.
38. Расскажите о мерах поддержки многодетных семей.
39. Охарактеризуйте стационарное и нестационарное социальное обслуживание пожилых и инвалидов.
40. Охарактеризуйте социальную защиту в системе здравоохранения.
41. Охарактеризуйте нормативно-правовое обеспечение социальной защиты населения в системе здравоохранения.
42. Расскажите о социальном обслуживании лиц без определенного места жительства.
43. Выделите особенности социальной защиты граждан в пенитенциарных учреждениях. Понятие, виды и функции пенитенциарных учреждений. Проблемы.
44. Выделите особенности социальной защиты лиц пожилого возраста.
45. Дайте характеристику социальных и правовых аспектов защиты пожилых людей. Реализации государственной социальной политики в отношении лиц пожилого возраста.
46. Выделите особенности системы социальной защиты инвалидов.
47. Охарактеризуйте проблемы социальной защиты молодежи.
48. Охарактеризуйте государственную систему социальной защиты молодежи.
49. Выделите особенности системы социальной защиты военнослужащих.
50. Охарактеризуйте специфику социальной работы в сельской местности. Определите проблемы и перспективы

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 заданий²

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22341>))

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. Из перечисленных ниже, субъектами социальной политики являются:

- а) работодатели
- б) пенсии
- с) пособие для детей

2. Соотнесите понятия и определения (цифру и букву):

Понятие	Определение
1)Социальная защита	А)государственная система материального обеспечения граждан РФ в старости, в случае болезни, полной или частичной утраты трудоспособности, потери кормильца, а также семей, в которых есть дети
2)Социальное обеспечение	Б)система общественных отношений по обеспечению условий для нормальной жизнедеятельности населения
3)Социальное страхование	В)исторически сложившийся в человеческом обществе институт, посредством которого происходит удовлетворение жизненных потребностей людей, нуждающихся в поддержке со стороны общества

ОТВЕТ: 1)-Б;2)-В;3)-А.

3. Профессия социальная работа введена в России в _____ году

ОТВЕТ: 1991

4. Социальная политика - это...

- а) **Ориентация государственных мер на благосостояние человека**
- б) Реализация социальных программ
- с) Политика, обеспечивающая человеку разностороннее решение проблем

5. Форма устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на основании договора о передаче ребенка (детей) на воспитание в семью между органами опеки и попечительства и приемными родителями (супругами или отдельными гражданами, желающими взять детей на воспитание в семью. О каком понятии идет речь?

ОТВЕТ: приемная семья

6. Лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. О каком понятии идет речь?

ОТВЕТ: инвалид

7. Форма устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в целях их содержания, воспитания и образования, а также для защиты их прав и интересов; опека устанавливается над детьми, не достигшими возраста 14 лет; попечительство устанавливается над детьми в возрасте от 14 до 18 лет. О каком понятии идет речь?

ОТВЕТ: опека и попечительство

8. Пенсии устанавливаются:

- а) По старости
- б) По инвалидности
- с) По случаю потери кормильца
- д) Во всех перечисленных случаях**

9. Государственные пенсии, социальные пособия, компенсации, социальные услуги, социальную медицинскую помощь, государственную социальную помощь, социальные льготы и преимущества – являются:

- а) формами социального обеспечения;
- б) видами социального обеспечения;**
- с) методами социального обеспечения.

10. К категории дети-сироты относятся:

² Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

- а) дети-сироты - лица в возрасте до 16 лет, у которых умерли оба или единственный родитель
- б) дети у которых умер один родитель
- с) **дети-сироты - лица в возрасте до 18 лет, у которых умерли оба или единственный родитель**

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. В социальном обслуживании понятие _____ относится к содержанию, условиям и результатам предоставления услуг.
Ответ: качество
2. Совокупность свойств, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или адаптацию. О каком понятии идет речь?
Ответ: качество социальной услуги
3. Критерии группы «потребность в услугах» имеют следующие характеристики:
 - а) **демографические показатели**
 - б) **медицинские и экологические показатели**
 - с) оснащенность учреждения социального обслуживания
 - д) организация приема клиентов
 - е) **семейно-социальные показатели**
4. Критерии группы «доступность услуг» имеют следующие характеристики:
 - а) **количество действующих на данной территории отделений социальной помощи на дому, детских отделений, отделений срочной социальной помощи и др.**
 - б) загруженность учреждения
 - с) **оснащенность учреждения социального обслуживания;**
 - д) экологическая ситуация по данной территории
5. Различают _____ и _____ социальные показатели, где первые фиксируют наличие или отсутствие того или иного свойства, а вторые – меры его выраженности, развития
Ответ: качественные и количественные
6. Законом предусмотрены следующие виды пенсий по государственному пенсионному обеспечению:
 - а) **пенсии за выслугу лет, по старости, по инвалидности, по случаю потери кормильца, социальные пенсии**
 - б) пенсии за выслугу лет и социальные пенсии
 - с) пенсии по инвалидности и по случаю потери кормильца
 - д) пенсии по старости, по инвалидности и по случаю потери кормильца
7. Финансовым источником государственного пенсионного обеспечения являются:
 - а) **бюджетные средства**
 - б) средства соответствующих федеральных министерств, служб и агентств
 - с) средства обязательного пенсионного страхования
 - д) средства, поступающие за счет социального налога
8. Конечный итог, следствие, завершающее собою какое-либо, действие, явление, развитие чего-либо
ОТВЕТ: Результат
9. Соотнесите социальные эффекты оказания услуг (цифру и букву):

Характеристики жизнедеятельности индивида (группы)	Проявления изменений
1) Образ жизни	а) качество воды и воздуха, доступность и качество пищи, уровень риска, загрязненности и шума, физическая безопасность
2) Составляющие культуры	б) восприятие безопасности, степени уверенности в будущем, своего будущего и будущего для своих детей
3) Характеристики окружающей среды	в) межличностные и (социальные) взаимодействие в повседневной жизни, трудовых отношениях, самореализации
4) Уровень здоровья и благополучия	г) убеждения, привычки, ценности
5) Социальные риски и их восприятие стремлений и страхов	д) изменение показателя здоровья, экономического и социального положения

ОТВЕТ: 1)-в;2)-г;3)-а;4)-д;5)-б

10. Реализация основных принципов социальной политики в России в начале XXI в. заключается в...
 - а) в повышении уровня жизни подавляющей части населения
 - б) в повышении качества жизни
 - с) **в росте реальных доходов так называемого среднего класса**
 - д) в смягчении социальных противоречий

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Система социальной защиты должна действовать на уровнях:
 - a) Федеральном
 - b) Республиканском
 - c) Областном
 - d) Местном
 - e) На уровне предприятия и организации
 - f) На всех уровнях**
2. Бесплатное социальное обслуживание в государственной системе социальных служб в объемах, определенных государственными стандартами социального обслуживания, предоставляется
 - a) гражданам, не способным к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью, не имеющим родственников, которые могут обеспечить им помощь и уход, - если среднедушевой доход этих граждан ниже прожиточного минимума, установленного для субъекта Российской Федерации, в котором они проживают
 - b) гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации в связи с безработицей, стихийными бедствиями, катастрофами, пострадавшим в результате вооруженных и межэтнических конфликтов;
 - c) несовершеннолетним детям, находящимся в трудной жизненной ситуации
 - d) всем вышеперечисленным категориям граждан**
3. Социальная защита - это система государственных и _____ мер, направленных на обеспечение социального благополучия и поддержки граждан в различных сферах их жизни. Вставьте пропущенное слово.
Ответ: общественных
4. К субъектам общественных отношений, регулируемых правом социального обеспечения относятся:
 - a) беженцы и вынужденные переселенцы;
 - b) Министерство финансов РФ;
 - c) **Министерство труда и социального развития РФ;**
 - d) органы ЗАГС.
5. Влияет ли степень инвалидности на размер трудовой пенсии по инвалидности:
 - a) да, влияет на размер базовой части;
 - b) нет, не влияет;
 - c) **да, влияет на размер базовой и страховой части.**
6. Социальный работник должен содействовать совершенствованию таких служб _____
Ответ: социальных
7. На основании какого нормативно-правового акта получают пенсионное обеспечение военнослужащие, проходившие военную службу по контракту:
 - a) **Закона РФ от 12.02.1993 г. «О пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, государственной противопожарной службе, учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы, и их семей»**
 - b) Федерального закона от 15.12.2001 г. «О государственном пенсионном обеспечении в РФ»
 - c) Федерального закона от 17.12.2001 г. «О трудовых пенсиях в РФ»
8. Социальное обслуживание осуществляется на основании _____.
Ответ: обращения
9. Соотнесите название закона с датой и номером закона (цифру и букву):

1) Федеральный закон «Об основах обязательного социального страхования»	А) 17 июля 1999 года, №178-ФЗ
2) Федеральный закон «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»	Б) 29 декабря 2006 года, №255-ФЗ
3) Федеральный закон «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством»	В) 19 мая 1995 года, №81-ФЗ
4) Федеральный закон «О государственной социальной помощи»	Г) 16 июля 1999 года, №165-ФЗ

Ответ: 1)-7;2)-В);3)-Б);4)-А.

10. Система социальной защиты включает в себя действие _____ и _____ фондов на федеральном, региональном и местном уровнях.
Ответ: бюджетных, внебюджетных

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. _____ социальной защиты представляют собой взаимосвязанную систему нормативно - правовых актов и правовых общепризнанных норм, которые регулируют вопросы организации и деятельности учреждений в сфере социальной защиты и органов управления, их назначение.

Ответ: Правовые основы

2. _____ - действия по оказанию отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, клиенту социальной службы помощи, предусмотренной настоящим Федеральным законом

Ответ: социальные услуги

3. Выберите из списка несколько верных ответов. Социальное обслуживание основывается на принципах:

- a) адресности;
- b) доступности;
- c) добровольности;
- d) гуманности;
- e) приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- f) конфиденциальности;
- g) профилактической направленности;
- h) допустимости риска;
- i) экономической заинтересованности.

4. _____ предоставляется гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в виде денежных средств, продуктов питания, средств санитарии и гигиены, средств ухода за детьми, одежды, обуви и других предметов первой необходимости, топлива, а также специальных транспортных средств, технических средств реабилитации инвалидов и лиц, нуждающихся в постороннем уходе.

Ответ: материальная помощь

5. _____ является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

Ответ: индивидуальная программа

6. Социальное обслуживание осуществляется социальными службами:

- a) Бесплатно
- b) За плату
- c) **Оба ответа верны**

7. Соотнесите виды социальных услуг с их характеристикой (цифру и букву):

1) социально-бытовые	А. направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов, организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
2) социально-медицинские	Б. направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг
3) социально-психологические	В. направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья
4) социально-педагогические	Г. направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту
5) социально-трудовые	Д. направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
6) социально-правовые	Е. предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия

Ответ: 1)-г; 2)-в; 3)-е; 4)-а; 5)-д; 6)-б

8. Выберите несколько вариантов. К стационарным учреждениям социального обслуживания относятся:

- a) геронтопсихиатрический центр
- b) психоневрологический интернат
- c) **социально-оздоровительный центр**
- d) комплексный центр социального обслуживания населения

- e) **геронтологический центр**
 - f) комплексное учреждение
9. По форме собственности все учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов могут быть:
- a) **государственными**
 - b) комплексными
 - c) **учреждениями (отделениями) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов иных форм собственности**
 - d) **муниципальными**
 - e) специализированными
10. Главной задачей отделения социальной помощи женщинам, подвергшимся насилию, является:
- a) предоставление временного приюта
 - b) оказание социально-правовых, социально-психологических, социально-педагогических и социально-экономических услуг
 - c) **побуждение женщины к самостоятельным действиям по разрешению своих проблем**
 - d) индивидуальное и семейное консультирование

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 %

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

3. Практические задачи

Задача 1. Юшкин остался сиротой в возрасте 5 лет. Семья его проживала в трехкомнатной квартире, имели бытовые приборы и машины, мягкую мебель. По решению администрации района Юшкина оформили в детский дом. Бытовые приборы и машины, мягкую мебель продали через комиссионный магазин, а деньги положили в сберегательный банк на его имя. Квартиру сдали в домоуправление. В нее поселили “очередников” для постоянного проживания.

Вопросы:

1. Правомерны ли действия администрации района?
2. Как будет решаться вопрос с денежным накоплением в сбербанке?
3. Имеет ли право Юшкин пользоваться деньгами, находясь в детском доме, и в каком порядке?
4. Как будет решаться вопрос с жильем у Юшкина с исполнением ему совершеннолетия?
5. Какова правовая роль социального работника в решении всех перечисленных вопросов?

Задача 2. Семья в составе 5 человек проживала в трехкомнатной квартире. Квартиросъемщиком являлся муж. За совершенное преступление мужа посадили на десять лет лишения свободы. Старшего сына призвали в армию. Жена решила разменять трехкомнатную квартиру на однокомнатную квартиру, куда хотела поселиться для проживания с несовершеннолетним сыном, и двухкомнатную, куда поселить дочь, которая решила выйти замуж.

Вопросы:

1. Правомерны ли действия жены в отношении размена квартиры? Если правомерны, то в какой последовательности она должна осуществлять размен жилья?
2. Какими правами пользуются несовершеннолетние дети при размене жилья их родителями?
3. Какими правами пользуются лица, находящиеся в местах лишения свободы при обмене жилья?
4. Какова правовая роль социального работника при решении перечисленных вопросов?

Задача 3.

Жилин за совершенное преступление осужден к лишению свободы на срок 8 лет. Квартиросъемщиком является его жена. После осуждения Жилина, его жена выписывает без его согласия из квартирного ордера, продает квартиру и меняет место жительства в другой город, где покупает квартиру, прописывается одна и проживает.

Вопросы:

1. Правомерны ли действия жены Жилина? Если правомерны, то в какой последовательности она должна была осуществлять действия по купле-продаже жилья?
2. Как комментирует жилищный кодекс решение этих вопросов?
3. Правомерны ли действия работников паспортной службы в решении данного вопроса?
4. Какова правовая роль социального работника в решении этого вопроса?

Задача 4.

Петров без официального расторжения через суд семейного брака с женой уходит из семьи. На попечении жены остаются трое несовершеннолетних детей. По обоюдному согласию Петров добровольно и регулярно платит алименты детям, оказывает другую материальную помощь до совершеннолетия детей.

Вопросы:

1. Имеет ли право Петров претендовать на получение денежной и материальной помощи от своих детей? Если имеет, то в каком объеме и порядке он будет получать?
2. Имеют ли право дети отказаться от оказания помощи отцу (взгляд с позиции закона и с позиции морали).
3. В случае отказа детей оказывать материальную и другую помощь отцу, имеет ли право суд обязать детей материально содержать отца? Если имеет суд такое право, то какие, по вашему мнению, суд выс тавит мотивы?
4. Какова правовая роль социального работника в решении этого вопроса?

Задача 5

Медведев воспитывался приемным сыном в семье без оформления соответствующих юридических правил и законов по усыновлению. Приемные родители обратились к Медведеву за помощью как престарелые, больные и материально нуждающиеся люди. Медведев отказал им в помощи.

Вопросы:

1. Правомерны ли действия Медведева в отношении приемных родителей? (Рассмотрите вопрос с позиции права и существующих норм морали.)
2. Имеют ли право приемные родители обратиться в суд с просьбой обязать Медведева как приемного сына оказывать им материальную помощь и в каком размере?
3. В каком порядке суд будет рассматривать и решать просьбу приемных родителей об оказании Медведевым им материальной помощи?
4. Какова правовая роль социального работника в решении этого вопроса?

Ваша точка зрения?

Задача 6

Ларин после освобождения из мест лишения свободы не работает, систематически пьянствует, привлекает своего несовершеннолетнего сына к попрошайничеству на улицах, а деньги, собранные сыном, пропивает. Устраивает встречи с бывшими “однокамерниками” по отбытии срока лишения свободы, рассказывает сыну традиции и нормы уголовного мира, анализирует преступные ситуации в романтической форме, рассказывает содержания преступных деяний с пафосом. Услышанное от отца мальчик в своей подростковой среде передает с восторженным подчеркиванием: “это рассказал все точно мой отец”. Беседы Ларина с бывшими осужденными начинают посещать другие беспризорные подростки.

Вопросы:

1. Какие формы и методы социальной работы можно проводить с Лариным?
2. Какие формы и методы социальной работы можно проводить с сыном Ларина и другими подростками, вовлекаемыми Лариным в преступную деятельность?
3. Какие правовые акты можно применять к лицам, распространяющих традиции и нормы уголовного мира?
4. Дайте социально-педагогический анализ детской подростковой беспризорности. В чем ее опасные общественные последствия?

Задача 7

Несовершеннолетний Демин из семьи, где отец пьяница, дебошир и садист в отношении жены и детей. Мать, чтобы прокормить семью из шести человек, занята трудом с утра до вечера. Отец проявляет особую грубость и цинизм к матери за то, что она отказывает ему в деньгах на водку. Он унижает ее человеческое достоинство на виду у детей. Несовершеннолетний Демин с утра уходит из дома и приходит домой поздно вечером. В течение дня он ловит сочком голубей, отрезает им ноги и пускает лететь. Птица в отчаянии падает, мечется в стороны и обессиленная затихает. В этом состоянии Демин ей отрывает голову и зажаривает на костре.

Вопросы:

1. Какие формы и методы социальной работы можно проводить с отцом Демина?
2. Какую воспитательную работу можно проводить с несовершеннолетним Деминым?
3. Дайте анализ и характеристику агрессивности в обществе, формы проявления и причины, очаги распространения.
4. Специфика молодежной агрессивности, ее социальная и правовая профилактика?
5. В чем заключается необходимость противодействия агрессивности. Ее ослабления и задачи воспитания.

6. Какова правовая роль социального работника в решении этих вопросов? Ваше мнение о причинах агрессивности молодежи и детей?

Задача 8

На заводе «Химпром» г. Волгограда в одном из цехов вредного производства происходило сокращение инженерно-технических специалистов. В данном цехе согласно бывшего штатного расписания работали два инженера: женщина 37 лет, имеющая на воспитании двоих детей, и мужчина в возрасте 61 года, получающий пенсию по возрасту. Руководство завода приняло решение сократить женщину, мотивируя, что она по сроку работает меньше, чем мужчина. Имеются случаи больничных по уходу за детьми.

Вопросы:

1. Правомерно ли решение руководства завода сократить женщину? Если правомерно, обоснуйте эти действия руководства завода?

2. Какие существуют правовые гарантии социальной защиты женщин?

3. Какова правовая роль социального работника в решении вопроса о сокращении женщины-матери?

Задача 9. Степина работает инженером по производству искусственного каучука, воспитывает одна двоих несовершеннолетних детей (мальчики). Работа инженера по времени ненормированная. Старший сын стал часто уходить без разрешения матери из дома, приходит поздно вечером, стал курить, появилась грубость в обращении. Учитывая эрудицию, хозяйскую хватку, умение работать с людьми, Степиной предложили новую должность - заместителя директора по снабжению. По специфике эта должность требует частых и длительных командировок.

Вопросы:

1. Как поступили бы вы в ситуации Степиной: согласились или нет на предлагаемую должность? И почему?

2. Как вы считаете, что важнее для современной женщины, работа или семья? Обоснуйте свое мнение.

Задача 10

На консультацию пришли родители подростка. Сыну 16 лет. В интерпретации он ведет себя странно: стал нервным, скрытным. Часто у него «блестят глаза». Ухудшились успеваемость и поведение.

1. Сформулируйте возникшие у вас гипотезы о возможных причинах трудностей клиента.

2. По каким признакам родители могут определить, что их ребенок стал употреблять спиртное (другие психоактивные вещества)?

3. Определите основные этапы работы над проблемой.

Задача 11

Вы решили создать консультационный психологический центр. Что необходимо для того, чтобы центр начал функционировать?

Задача 12

К психологу пришла мама ученицы, которая учится в 10 классе и попросила помощи. Она рассказала, что ее дочь до 6-7 класса была веселой, активной девочкой, хорошо училась в школе, любила общаться с детьми и одноклассниками, много времени отдавала внеклассной работе. Сейчас, она совсем изменилась. Замкнулась, перестала общаться с друзьями, теряется в присутствии незнакомых людей, сторонится компаний и шумных собраний. Стала хуже учиться. Все свободное время проводит в своей комнате. Придирчиво относится к своей внешности. Живет своей довольно напряженной жизнью, иногда прорывающейся в нервных репликах и подавленном настроении. На искренний разговор не идет. Как вернуть дочь к нормальной жизни? Что с ней происходит?

Сформулируйте психологическую гипотезу относительно перемен, происходящих с девушкой? Какие психологические проблемы ее мучают?

Задача 13

«Мой муж умер в день 13-летия сына. После похорон сын стал очень замкнутым, хотя до этого он делился со мной своими мыслями и впечатлениями. Замкнутый и неразговорчивый он везде: и дома, и в школе, в окружении друзей. Такое впечатление, что он перестал даже интересоваться тем, что до этих трагических событий его увлекало. Что сделать, чтобы он стал таким, каким был?»

1. В приведенном выше фрагменте консультативного приема найдите и выделите наиболее значимую для решения проблемы клиента информацию.

2. Сформулируйте возникшие у вас гипотезы о возможных причинах трудностей клиента.

3. Определите основные этапы работы над проблемой.

Задача 14

В консультативный центр обратилась женщина с жалобами на дочь Таню 8 лет. По словам матери, Таня безответственна и безвольна. Мама полагала, что отсутствие этих качеств может свидетельствовать о психической патологии, и просила обследовать девочку.

Приходя из школы домой, Таня играла в игрушки и ела сладости, вместо того чтобы обедать и делать уроки. Затем, по маминому плану, Таня должна была идти гулять. Мама приходила с работы к 19 ч. Таня весь день находилась дома одна. Мама часто звонила ей с работы и пыталась контролировать, но безуспешно. Указания по телефону девочка не выполняла, одна дома не обедала и уроков не делала.

Борясь с безволием и безответственностью, мама убрала на антресоли все ее игрушки, краски и цветные карандаши. Тогда Таня начала царапать клеенку на кухонном столе. Заподозрив у девочки психическое заболевание, мама обратилась за помощью.

Сама мама закончила школу с золотой медалью. Она росла в большой семье в провинциальном городе, в доме всегда были люди. «Со мной никто не занимался, я все делала сама», - говорила она.

Психологическое обследование Тани никакой патологии не выявило. Оказалось, что она обладает повышенным уровнем тревожности.

1. В приведенном выше фрагменте консультативного приема найдите и выделите наиболее значимую для решения проблемы клиента информацию.

2. Сформулируйте возникшие у вас гипотезы о возможных причинах трудностей клиента.

Задача 15

Измученная женщина пришла к психологу. Ее интересовал вопрос, как вести себя со своей 60-летней мамой, которой поставили диагноз: рак. Врачи за месяц проживания женщины в больнице расписались в собственном бессилии и на днях выписывают ее домой. Мама, женщина мужественная, прожившая тяжелую жизнь, еще не знает о действительных масштабах своей болезни. Что говорить, как вести с ней. Откуда черпать силы перед лицом такого несчастья?

О чем бы вы разговаривали с женщиной? На что необходимо ее сориентировать?

Задача 16

На приеме у психолога две девушки с выпускного курса престижного вуза. Сейчас преддипломная практика, до защиты диплома остается один месяц. Все нервные, озабоченные, но как бы ни было тяжело, студенчество находит отдушину и для общения с друзьями, и для танцев.

Вот только в их комнате в последнее время происходит что-то необъяснимое. Их подруга В. (они живут вместе) ведет себя как-то странно. Встает «ни свет, ни заря» и садится за книжки, бывает, по 10 часов не поднимается со стула. Перешла на чай, питается в сухоматку, на приглашение к столу не реагирует. Почти никуда не выходит. Ни с кем не общается. Стала раздражительной, злой. Раньше она была доброй, приветливой.

Самое интересное то, что чем больше она работает, тем хуже у нее выходит, она, словно топчется на одном месте. Все трое учатся приблизительно одинаково, но девушки уже заканчивают написание дипломных работ, а у В., по ее словам, конца еще не видно. Девушки просили совета, как вывести подругу из этого добровольного заточения, ведь в последнее время на нее страшно взглянуть: бледная, измученная, с синяками под глазами.

Сформулируйте предварительный диагноз состояния девушки. Попытайтесь объяснить студенткам, что происходит с их подругой. Как изменить ситуацию к лучшему?

Задача 17

Психолог рассказывает своему коллеге: «В поле моего внимания попал десятиклассник, который при анонимном анкетировании признался, что принимает наркотики. В беседе он сказал, что недавно перестал употреблять их, потому что они стали дорого стоить. Правда, у меня закралось сомнение, относительно правдивости его слов, мне кажется, что время от времени он все-таки берется за старое. У нас с ним сложились неплохие отношения, он доверяет мне, пока еще прислушивается к моим советам. Поэтому я боюсь потере его доверие, боюсь сделать какой-то неправильный шаг. Но с другой стороны, я боюсь, что не справлюсь сама. Я перечитала много литературы по проблемам наркомании, в результате еще больше запуталась и теперь вообще не знаю, что делать дальше. Как помочь мальчику?»

Чтобы вы посоветовали коллеге, оказавшейся в такой ситуации? Что должен знать психолог, работая с наркозависимыми?

Задача 18

В семейную консультацию обратилась женщина с жалобами на то, что у нее с мужем без видимых причин происходят постоянные ссоры и скандалы. В браке они 6 лет. Живут в новой двухкомнатной квартире, воспитывают 3-х летнего сына. Из беседы стало известно, что ссоры почти всегда возникают «на пустом месте»: какие-то бытовые мелочи, которых в любой семье бывает достаточно. Когда предмет недоразумения исчерпан, остается обоюдное раздражение, которое тлеет до тех пор, пока снова какая-нибудь мелочь не выведет кого-то из себя.

Последнее время женщина начала думать о разводе, по ее словам: «жалко разрушать семью, ведь муж не пьет, на работе его уважают, очень любит своего сына, часто с ним играет. Временами в семье бывают «перемирия», но это продолжается недолго. То очередные неприятности у мужа на работе, то еще что-то, и снова дает о себе знать хроническая несовместимость, доводящая до мысли, что так дальше жить просто невозможно».

В чем, по вашему, причина неблагоприятного психологического климата в семье клиентки? Как можно помочь семье гармонизировать свои отношения?

Задача 19

Женщина, мать двоих девочек на приеме у психолога-консультанта. В беседе открылись некоторые подробности неблагополучной семейной жизни. Муж систематически выпивает, но наотрез отрицает то, что это болезнь. Уже начал выносить вещи из дома. Живут в 1-комнатной квартире – идти некуда. Старшая дочь (ему неродная, от первого брака), доведена им до отчаяния. Младшая, семиклассница, время от времени

пропускает занятия в школе. А когда приходит, то зачастую с синяками, выглядит как затравленный зверек. Женщина слезно просила психолога вмешаться в их семейные дела, поговорит с мужем.

Как помочь этой семье? На что необходимо обратить внимание при работе с женщиной?

Задача 20

Людмила Д., 25 лет, 7 лет замужем. Живет с мужем и свекровью. Муж на девять лет старше ее. Обратилась с жалобами на чувство тоски, утомляемость, частые головные боли, рассеянность, которая не была ей свойственна ранее, бессонницу.

Внешне семейные отношения хорошие. Имеет ребенка 4 лет. Изучение семейных отношений показывает наличие коммуникативных проблем в ее взаимоотношениях со свекровью. Проблема возникла с момента замужества. Свекровь очень привязана к сыну и переживала в связи с его женитьбой. Людмила по характеру стеснительная, неуверенная в себе. Свекровь приняла решение, что «хотя и была против этого брака, но раз так все получилось, она поможет невестке всей душой».

Эта помощь и стала источником коммуникативной проблемы. По словам Людмилы «с детства не может, когда кто-нибудь стоит и смотрит, как она что-то делает». Свекровь же не отходила от нее ни на шаг. Когда у невестки что-то не получалось, она как старая учительница, говорила: «Нет, не так, а вот, так, посмотри внимательно!»

Людмила призналась, что иногда испытывала приступы ярости, по отношению к свекрови. После – испытывала чувство страха и вины. Уже тогда появились бессонница и головные боли. С появлением ребенка конфликт ушел вглубь. Но невротические симптомы усилились, когда однажды ребенок по ошибке назвал бабушку мамой. Появились раздражительность, вспышки ярости, пониженное настроение.

Проанализируйте характер психологических трудностей Людмилы и ее свекрови. Как можно изменить коммуникативную ситуацию в семье?

Задача 21

Родители обратились по поводу сына 14,5 лет, который всего боится, ни с кем не дружит, с трудом вступает в контакт с незнакомыми людьми, упрямый, дома часто плачет, из класса убегает, объяснить причины не может. Семья дружная, есть младший сын – противоположность первому. Старший унаследовал от отца его нелюдимость и замкнутость. Самому отцу с ним трудно общаться. Мать отзывчивая женщина, замученная страхами, тревожная, гиперсоциализирующая.

Какие гипотезы, относительно причин поведения парня можно построить? Определите основные этапы работы над проблемой.

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 **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	Максимальное количество баллов	Примечания
Текущий контроль:	до 70	
Оценка выполнения заданий практических занятий	до 20	
Работа на лекционных занятиях	до 10	
Посещение всех занятий	до 10	
Выполнение самостоятельной работы (проверка конспекта)	до 20	пропорционально количеству выполненных конспектов
Тестирование по модулям 1 и 2	До 10	2 теста по 5 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Задача – 10 баллов</i>	до 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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине «Социальная защита населения»

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

**Основы социально-психологической диагностики в
системе социального сервиса**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		3		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	6	6			6	6
Практические	8	8			8	8
Итого ауд.	14	14			14	14
Контактная работа	14	14			14	14
Сам. работа	22	22	68	68	90	90
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	36	36	72	72	108	108

Программу составил(и):

кандидат педагогических наук, доцент, Шумилова Ольга Николаевна

Рецензент(ы):

кандидат педагогических наук, доцент, Белогорская Любовь Владимировна

Рабочая программа дисциплины

Основы социально-психологической диагностики в системе социального 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 31.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины «Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса» является формирование у студентов научного понимания специфики социальной диагностики как одного из этапов социальной технологии Задачи дисциплины (модуля): • ознакомить студентов с этапами становления и предметной областью социальной диагностики; • дать представление о специфике научного познания социального объекта; • освоить методологию и методику социальной диагностики, • получить общее представление об анализе социальной информации, • сформировать навыки практического применения диагностических методов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Психология сервиса
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Консультирование в социальной работе
2.2.2	Человек и его потребности
2.2.3	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: Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы						
УК-3.2: Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности						
УК-3.3: Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия						
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя						
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности						
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений						
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1) сущность, понятие и формы психодиагностики в оказании социальных услуг; 2) особенности использования психодиагностического инструментария в сфере социальных услуг; Уметь: 1) выявлять в предоставляемой информации главное и второстепенное; выбирать пути достижения поставленной цели; научно обосновывать собственную позицию при анализе социально-психологических явлений; 2) рационально выбирать оптимальные формы, методы диагностики; использовать психодиагностические методы при решении социокультурных проблем различных групп Владеть: 1) навыками анализа различных психодиагностических средств; навыками психодиагностического исследования личности и группы; 2) способами осуществления психологической поддержки и сопровождения						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ I ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ					
1.1	Модульная единица 1. Структура социальной диагностики. Специфика объекта социальной диагностики /Тема/	2	0			

1.2	Структура социальной диагностики. Специфика объекта социальной диагностики /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.3	Семинарское занятие № 1 Методы анализа социальной информации /Пр/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.4	Нормативный и ситуационный подход к моделированию социального объекта. Социальная проблема как объект социальной диагностики. /Ср/	2	11	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.5	Модульная единица 2. Особенности диагностических методов, используемых в различных сферах социальной практики /Тема/	2	0			
1.6	Особенности диагностических методов, используемых в различных сферах социальной практики /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.7	Семинарские занятия № 2 Особенности диагностических методов, используемых в различных сферах социальной практики /Пр/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
1.8	Диагностика малых групп и первичных производственных коллективов. Диагностика со-циальных проблем. /Ср/	2	11	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ II МЕТОДИКА ОРГАНИЗАЦИИ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ ПРОЦЕДУРЫ					
2.1	Модульная единица 3. Общая характеристика системы методов соци-альной диагностики /Тема/	2	0			
2.2	Методы анализа социальной информации /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.3	Семинарское занятие №3 Общая характеристика системы методов социальной диагностики /Пр/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.4	Семинарское занятие № 4 Методы анализа социальной информации /Пр/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.5	Модульная единица 4. Методы анализа социальной информации /Тема/	3	0			

2.6	Эксперимент как общенаучный метод. Место эксперимента в социальном диагностировании. Виды экспериментов. Анализ первичной социологической информации. Группировка материала, интерпретация данных. Составление отчета. /Ср/	3	30	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.7	Подготовка к промежуточной аттестации /Ср/	3	38	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
2.8	Зачет /ЗаО/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1	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	Кошелева А. Н., Рохина Е. В., Королёва Н. Н., Луговая В. Ф., Хороших В. В.	Психодиагностика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Куриленко Л. В., Вандышева Л. В., Галимова А. Ш., Егорова С. В., Миронова Е. А., Стрельникова В. Н.	Методология исследования, управление и психология в социальной работе с разными группами населения	Самара: СамГУ, 2020

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1		Психологическая диагностика: методические рекомендации: методические рекомендации по изучению дисциплины для обучающихся по направлению подготовки 44.04.02 «психолого-педагогическое образование» по магистерской программе «психология и социальная педагогика»	Сочи: СГУ, 2017

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Психологические материалы: методики и тесты
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Mirapolis Virtual Room
6.3.1.2	Windows XP Professional
6.3.1.3	Windows 8.1Professional
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Консультант Плюс
6.3.2.2	Гарант

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
133	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Доска ученическая – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ПК-1: 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

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. Дайте развернутую характеристику и соотнесите понятия «Социализация» и «Воспитание» личности
3. Охарактеризуйте социализацию личности с учетом индивидуально-личностного и социально-педагогического подходов.
4. Раскройте сущность социальных отклонений в развитии человека: адаптация, дезадаптация и редуадаптация человека в социальной среде.
5. Охарактеризуйте особенности процесса социализации в маргинальный переходный период.
6. Объясните прямые и косвенные десоциализирующие влияния на личность и их последствия.
7. Перечислите и охарактеризуйте меры профилактики и преодоления социальных отклонений.
8. Разработайте транзактный анализ о взаимодействии в процессе общения.
9. Опишите проблему группы в социальной психологии. Психология стихийных групп.
10. Охарактеризуйте понятие малой группы в социальной психологии. Классификация малых групп и их характеристика. Оптимальный размер малой группы.
11. Охарактеризуйте проблемы коллектива в социальной психологии.
12. Опишите основные подходы к развитию малой группы в отечественной и зарубежной психологии.
13. Определите основные теории лидерства и их характеристика. Стили руководства малой группой.
14. Опишите межличностный конфликт, его структура и динамика. Способы разрешения межличностного конфликта.
15. Охарактеризуйте понятие личности в социальной психологии.
16. Выделите сущность, основные этапы и институты социализации.
17. Социальная установка и её характеристика.
18. Дайте характеристику диспозиционной концепции регуляции социального поведения личности.
19. Охарактеризуйте социально-психологическое исследование и его основные этапы.
20. Опишите методологию и методы социальной психологии.

21. Приведите примеры применения социометрических методик при анализе внутригрупповых отношений.

22. Охарактеризуйте пространственные характеристики общения. Понятие интимной, личной, социальной и открытой зоны. Использование знаний о пространственных характеристиках общения на практике.

23. Опишите роль социальных потребностей в структуре потребностно - мотивационной сферы человека. Пирамида потребностей А. Маслоу.

24. Обоснуйте статусно - ролевое распределение в группе. Феномен лидерства. Феномен конформизма. Возможности педагогической коррекции антисоциальной направленности подростковых групп.

25. Опишите проблемы оптимизации общения. Установки, эмоциональные переживания и поведение, затрудняющее общение.

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

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Общественное влияние, которое объединяет других и мотивирует прикладывать максимальные усилия для достижения цели называется -

- 1) руководством
- 2) **лидерством**
- 3) направлением
- 4) конформизмом
- 5) манипуляцией

2. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Группа людей, объединенных общей целью, для которой характерно повышенное единство, особо тесное сотрудничество и координация, частая совместная работа называется

- 1) **командой**
- 2) коллективом
- 3) группой
- 4) компанией

3. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Конфликты в зависимости от способа разрешения, делятся на:

- 1) социальные, национальные, этнические, межнациональные, организационные, эмоциональные
- 2) **антагонистические, компромиссные**
- 3) вертикальные, горизонтальные
- 4) открытые, скрытые, потенциальные
- 5) внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые

4. *Инструкция:* прочитайте текст и установите соответствие между видами социального поведения и их характеристиками

А	Массовое поведение	1	представляет собой плохо управляемую социальную активность большого количества людей, не имеющих организованности и определенной цели. Такое поведение также называют стихийным.
Б	Групповое поведение	2	это действия людей, объединенных в некоторую организованную, среднюю или малую социальную общность. Такое поведение является результатом происходящих в соответствующей общности процессов.
В	Конкурентное поведение	3	поведение, при котором человек воспринимает окружающих людей как реальных или потенциальных конкурентов, вступает в соревнование или борьбу с ними
Г	Девиантное поведение	4	это поведение человека, отклоняющегося от принятых в обществе социальных, моральных или этических норм, то есть нарушающего их. Такое поведение, однако, не является подсудным (противоправным), то есть таким, которое может быть осуждено по закону.

Ключ: А1Б2В3Г4

5. Инструкция: прочитайте текст и установите соответствие между стилями руководства и их характеристиками

А	Авторитарный стиль руководства	1	Руководитель обычно вежлив, боится конфликтов, в основном соглашается с мнением подчиненных.
Б	Демократический стиль руководства	2	Руководитель категоричен, часто резок с людьми. Всегда приказывает, распоряжается, настаивает, но никогда не просит.
В	Либеральный стиль руководства	3	Руководитель стремится как можно больше вопросов решать коллегиально, систематически информировать подчиненных о положении дел в коллективе, правильно реагирует на критику.

Ключ: А2Б3В1

6. Инструкция: Прочитайте текст и установите правильную последовательность этапов развития команды

- 1) Достижения и свершения (функционирование)
- 2) Формирование
- 3) Смятение и конфликт
- 4) Расставание или переформирование
- 5) Нормирование (принятие ответственности)

Ключ: 23514

7. Инструкция: прочитайте текст и запишите пропущенное словосочетание

_____ - специфическая реакция организма, представляющая собой специальную регулятивную систему стабилизации личности, направленную на устранение или сведение к минимуму чувства психологического дискомфорта

Ответ: психологическая защита

8. Инструкция: прочитайте текст и запишите пропущенное словосочетание

_____ - ситуации, которые ставят перед человеком неожиданные трудно разрешаемые задачи, требующие от него предельного напряжения возможностей.

Ответ: экстремальные ситуации

9. Инструкция: прочитайте текст и запишите пропущенное слово

Деструктивность - _____ отношение человека к самому себе или к другим людям и соответствующее этому отношению поведение.

Ответ: отрицательное

10. Инструкция: Прочитайте текст. Определите тип психологической защиты по описанию, обоснуйте свой ответ примерами.

Механизм защиты, который заключается в том, что мы стараемся избежать болезненных мыслей, эмоций и воспоминаний, перенаправляя их в бессознательное называется:

Ответ: вытеснение

Обоснование _____

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Инструкция: Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- 1) жилищно-коммунальные услуги;
- 2) научно-исследовательские услуги;

- 3) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
2. *Инструкция:* прочитайте текст и выберите одно из предложенных утверждений:
Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
- 1) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии,
 - 2) благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
 - 3) **физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);**
 - 4) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
3. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.
- Физические потребности это потребности в:
- 1) в общественной деятельности,
 - 2) **во сне;**
 - 3) в творческой деятельности.
4. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.
- К методам удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- 1) **бесконтактное обслуживание;**
 - 2) фирменное обслуживание;
 - 3) неформальное обслуживание.
5. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.
- Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
- 1) спрос;
 - 2) **потребность;**
 - 3) мотивация.
6. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.
- В чем заключается неосвязаемость услуги:
- 1) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
 - 2) **они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения**
 - 3) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
7. *Инструкция:* прочитайте текст и установите соответствие между состояниями человека и телесными проявлениями:

А	Концентрация на собственных мыслях	1	Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положение рук
Б	Положительный настрой на активное общение	2	Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед
В	Критическая оценка, ожидание, удивление	3	Прищуривание глаз, постукивание пальцами по столу, ноги прижаты друг к другу

Ключ: А1Б2В3

8. *Инструкция:* прочитайте текст и запишите ответ в виде слова или словосочетания

Назовите вид общения при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Ответ: деловое общение

9. *Инструкция:* прочитайте текст и запишите ответ в виде слова или словосочетания

Назовите вид коммуникативного барьера, который возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи, состояния того, кто в это время слушает.

Ответ: стилистический барьер

10. *Инструкция:* прочитайте текст и запишите ответ в виде слова или словосочетания

Определите название одной из трех основных сторон общения, которая означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания

Ответ: перцептивная сторона общения

Критерии оценки уровня сформированности компетенции по итогам тестирования:

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.

Оценка результатов успеваемости студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Контролируемые мероприятия	Мак кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70	
Работа на семинарских занятиях	40	4 занятий по 10 баллов
Дистанционное тестирование	10	
Контрольная работа	20	
Промежуточная аттестация – зачет	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Практический вопрос 2	15	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

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

Успеваемость студента по дисциплине определяется с помощью рейтинга:

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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

**Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 5 курсовые проекты 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	6	6			6	6
Практические	8	8			8	8
Итого ауд.	14	14			14	14
Контактная работа	14	14			14	14
Сам. работа	22	22	99	99	121	121
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	36	36	108	108	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Вожаева Н.Г.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кутаева Т.Н.

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: освоение теоретических знаний и практических навыков в сфере социального предпринимательства. Задачи дисциплины (модуля): - ознакомление обучающихся с основными понятиями и категориями в сфере социального предпринимательства; - формирование у обучающихся предпринимательского мышления, способностей к креативной деятельности по формированию проектов в социальной сфере с учетом запросов и потребностей общества, целевой аудитории; - способствование овладения обучающимися навыками разработки проектов в области социального предпринимательства. - формирование у обучающихся знаний об основных технологиях построения социального предпринимательства; - изучение теоретических основ социального предпринимательства и построения эффективной модели предпринимательской деятельности в социальной сфере; - изучение практики применения основных методик и технологий построения и выстраивания социально-предпринимательской деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.2	
2.2.3	Производственная практика: сервисная практика

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ОПК-6.1:	Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
ОПК-6.2:	Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ОПК-6.3:	Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-5.1:	Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2:	Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-5.3:	Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	
ПК-8.1:	Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале
ПК-8.2:	Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала
ПК-8.3:	Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации	

социального сервиса						
ПК-9.1: Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики						
ПК-9.2: Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса						
ПК-9.3: Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1) требования к постановке цели и задач 2) способы решения типичных задач и критерии оценки ожидаемых результатов; 3) основы планирования деятельности по достижению задач; 4) основные методы контроля выполнения задач; 5) основную правовую терминологию и типологию основных задач сервисной деятельности, встречающихся в деятельности; 6) различные источники информации в области информационно-технологических инноваций; 7) современные информационные технологии, необходимые для решения экономических задач; 8) основные принципы организационно-управленческой работы по подбору персонала; 9) инструменты регулирования КСО, роль государства в развитии и поддержании КСО в России. Уметь: 1) формулировать задачи; 2) оценивать соответствие способов решения задач поставленной цели проекта; 3) соотносить ресурсы и ограничения в решении задач; 4) контролировать и корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности; 5) формулировать проблемы и задачи, связанные с совершенствованием сервисной деятельности предприятий, находить возможные пути и методы их решения; 6) применять современные средства программного обеспечения при осуществлении сервисной деятельности; 7) выявлять информационные потребности современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг; 8)) реализовывать меры социальной защиты граждан в подразделениях организаций социальных служб; 9) определять преимущества, фактором формирования которых является КСО в макросреде организации; Владеть: 1) способностью определять круг задач для достижения поставленной цели; 2) способностью предлагать способы решения задач, направленных на достижение цели проекта; 3) способностью планировать решение задач в зоне своей ответственности с учетом действующих правовых норм; 4) способностью выполнять задачи в соответствии с запланированными результатами; 5)) навыками использования аналитического подхода для постановки общих и конкретных целей (задач) обеспечения эффективной сервисной деятельности; 6) методикой анализа и экономического обоснования мероприятий; 7) методами разработки требований к информационной системе; 8) навыками организационно-управленческой работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан; 9) основными принципами применения стандартов в области корпоративной социальной политики.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. «Методология организации сервисной деятельности»					
1.1	Модульная единица 1. Организация деятельности предприятия сервиса в системе рыночной экономики. Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса /Тема/	4	0			
1.2	Организация деятельности предприятия сервиса в системе рыночной экономики. Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса /Лек/	4	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-5.1 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену

1.3	Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Виды и структура предприятий сервиса. Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса. /Ср/	4	6	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование
1.4	Модульная единица 2. Организация контроля качества услуг и продукции. Организация обслуживания потребителей. Организация заработной платы на предприятиях сервиса /Тема/	4	0			
1.5	Организация контроля качества услуг и продукции. Организация обслуживания потребителей. Организация заработной платы на предприятиях сервиса /Лек/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-5.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену
1.6	Практическое занятие 1. Планирование заработной платы /Пр/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Решение кейс-задач
1.7	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Организация обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Социальная политика организации: основы, цели, задачи. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате. /Ср/	4	5	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-5.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование
1.8	Самостоятельная работа /Тема/	5	0			
1.9	Самостоятельная работа /Ср/	5	99	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА					
2.1	Модульная единица 3. Сущность планирования. Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь. Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг. /Тема/	4	0			
2.2	Сущность планирования. Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь. Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг. /Лек/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 5.1 ПК-8.2 ПК -8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену
2.3	Понятие и задачи планирования в условиях рынка. Методология прогнозирования как начального этапа обоснования плана. Классификация прогнозов. Система планов и формы планирования. Факторы, влияющие на выбор формы планирования. Классификация видов планирования. Основные плановые документы предприятия сервиса. Плановые расчёты и показатели. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия сервиса. Производственная мощность предприятия сервиса. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции. Планирование потребности в персонале. /Ср/	4	5	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 5.1 ПК-5.2 ПК -5.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование
2.4	Планирование ресурсного обеспечения деятельности предприятия сервиса. Планирование издержек деятельности предприятия сервиса. Финансовое планирование. Инновационное планирование. /Тема/	4	0			
2.5	Планирование ресурсного обеспечения деятельности предприятия сервиса. Планирование издержек деятельности предприятия сервиса. Финансовое планирование. Инновационное планирование. /Лек/	4	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 5.1 ПК-8.2 ПК -8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену
2.6	Практическое занятие № 2 Планирование затрат в структурном подразделении /Пр/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 5.1 ПК-8.2 ПК -8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену

2.7	Практическое занятие 3. Планирование потребности в ресурсах /Пр/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 5.1 ПК-8.2 ПК- -8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1	Решение задач
2.8	Практическое занятие 4.Разработка бизнес-плана по мини-цеху /Пр/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 5.1 ПК-8.2 ПК- -8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Решение задач
2.9	Структура и содержание плана материально-технического обеспечения. Структура и содержание плана по труду и персоналу. Порядок планирования численности персонала предприятия сервиса. Порядок планирования производительности труда. Порядок планирования фонда заработной платы. Классификация издержек на производство продукции, оказание услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции. Финансовое планирование деятельности предприятия сервиса. Задачи инновационного планирования. Инновационные проекты. Структура и содержание инновационно-инвестиционных разделов планов. Эффективность проектов внедрения инноваций. Управление инновационной деятельностью. /Ср/	4	6	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 5.1 ПК-5.2 ПК- -5.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование
2.10	Экзамен /Тема/	5	0			
2.11	Промежуточная аттестация /Экзамен/	5	9	ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Э1 Э2 Э3	Собеседование по вопросам, решение задач

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	Виноградова, С. А., Сорокина, Н. В., Жданова, Т. С.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Костюченко, Т. Н., Ермакова, Н. Ю., Орел, Ю. В., Вайцеховская, С. С., Тельнова, Н. Н., Сидорова, Д. В., Черемных, М. Б.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	1. Социальная педагогика/ Социальная сеть работников образования https://nsportal.ru/shkola/sotsialnaya-pedagogika
Э2	Министерство социальной политики Нижегородской области https://minsocium.ru/
Э3	Система сбалансированных ключевых производственных, экономических и социальных показателей учреждений социальной сферы микрзоны по Нижегородской области http://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=12618

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice 2010Standard
6.3.1.3	MicrosoftOffice 2013Standard

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Кабинет документационного обеспечения управления»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 шт

140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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. Образец заполнения файла размещен в Приложении 2 к данным методическим рекомендациям.

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине

№ изме- нения	Раздел рабочей программы (пункт)	№ страницы рабочей программы	Основания для внесения изменений	ФИО вносившего изменения	протокола заседания кафедры №... от ...	Подпись и расшифровка подписи зав. кафедрой	Подпись и расшифровка подписи инженера по качеству

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки знаний обучающихся.

Промежуточная аттестация проходит в форме *экзамена*. Способ проведения – собеседование по вопросам и решение практических задач.

Формирование рейтинга обучающегося 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	15	До 14*16.=15 баллов
Активная работа на практическом занятии	15	до 5*3=15 баллов, в том числе решение ситуационных задач (кейс-задач), защиту докладов и т.п.**
Активная работа на лекционном занятии	20	до 5*4=20 б за каждое, в том числе решение ситуационных задач (кейс-задач), защиту докладов и т.п.**
Контрольная работа	20	
Промежуточная аттестация – экзамен	30	
Теоретический вопрос 1 -10 баллов		
Теоретический вопрос 2 -10 баллов		
Практический вопрос 1-10 баллов		
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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

Критерии оценки промежуточной аттестации:

Оценка компетенций	Количество баллов по БРС	Критерии

4,1-5	25-30 б. Отлично	обучающийся: 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно
3,1-4	15-24 б. хорошо	обучающийся: дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет
0,1-3	5-14 б. удовлетворительно	обучающийся: обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

ОПК-4 – Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса

ОПК- 5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

ПК-4- Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом и формированию корпоративной социальной политики организаций социального сервиса;

ПК- 9 Способен проектировать процессы предоставления услуг социального сервиса

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;

2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;

Для определения 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 аттестации¹

1. Охарактеризуйте сущность и структуру производственного процесса и перечислите принципы организации производственного процесса в сфере сервиса.
2. Охарактеризуйте особенности процесса оказания услуги: структура, принципы рациональной организации и понятие длительного производственного цикла.
3. Охарактеризуйте типы и методы организации выполнения услуг и контроля качества услуг и продукции: понятие и показатели качества.
4. Охарактеризуйте основы организации обслуживания потребителей, формы обслуживания потребителей.
5. Охарактеризуйте экономическую сущность инвестиций. Понятие инвестиционного проекта, его цели и задачи.
6. Выделите особенности инноваций в обеспечении конкурентоспособности. Факторы, определяющие успех инновационных разработок, маркетинговая составляющая.
7. Охарактеризуйте источники инновационных возможностей предприятий сервиса
8. Охарактеризуйте вопросы селекции инноваций и подходы к оценке проектов новых товаров и услуг.
9. Выделите особенности внутрифирменного планирования в условиях рынка .
10. Перечислите показатели планирования деятельности предприятий сферы сервиса.
11. Охарактеризуйте функции планирования деятельности сервисного предприятия и отличия централизованного планирования от планирования в рыночных условиях.
12. Перечислите принципы планирования деятельности сервисного предприятия.
13. Выделите особенности классификации методов планирования деятельности предприятий сферы сервиса
14. Охарактеризуйте системы планов предприятия и порядок их реализации.
15. Перечислите состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
16. Охарактеризуйте порядок калькулирования себестоимости услуг, работ, продукции.
17. Выделите особенности ценообразования на услуги, работы, продукцию сервисного предприятия.
18. Выделите особенности планирования деятельности предприятия сферы сервиса на основе анализа его финансовохозяйственной деятельности.

¹ формулировка вопросов должна носить компетентностно-ориентированный характер (начинаться с глагола: охарактеризуйте, обоснуйте, докажете, проанализируйте и т.д.

19. Выделите особенности инвестиционного плана: структура, принципы расчета показателей.
20. Выделите особенности классификации и характеристику современных технологий подбора персонала.
21. Выделите особенности стратегического планирования в сервисе и планирования производства и реализации продукции и услуг.
22. Выделите особенности социально-трудового планирования в сервисе.
23. Выделите особенности планирования издержек производства и цен.
24. Выделите особенности оперативного планирования производства услуг в сервисе.
25. Выделите особенности стратегического и маркетингового планирования.
26. Выделите особенности способов разработки маркетинговых стратегий.
27. Выделите особенности информации для оценки конкурентной позиции организации. Этапы разработки конкурентных стратегий.
28. Выделите особенности организации стратегического маркетинга и использования методов маркетинговых исследований.
29. Охарактеризуйте типовые разделы стратегического плана маркетинга, цели организации, аудит маркетинга.
30. Охарактеризуйте общие стратегии развития организации и разработки конкурентной и маркетинговых стратегий.

**Примерный перечень практических заданий:
(промежуточная аттестация)**

Задача 1

На участке цеха работают 20 станков. Норма времени на 1 изд = 0,5 ч., в 2 смены, смена 8 ч. Число нерабочих дней в году 107, простои 3% от режимного, коэффициент использования 0,85. Определите производственную мощность и объем выпуска.

Решение:

1) производственная мощность участка:

$$M = (365 - 107) * 8 * 20 * 0,97 : 0,5 = 160166 \text{ ед.}$$

2) объем выпуска продукции:

$$B = 160166 * 0,85 = 136141 \text{ ед.}$$

Задача 2

Мощность трактора, выпускавшегося в базовом периоде, составляла 120 л.с., а его вес 4т. Планируется выпуск трактора мощностью 150 л.с., вес по сравнению с базовой моделью увеличивается на 10%. Определить изменение относительной материалоемкости модели.

решение

1) материалоемкость в базовом:

$$M_{\text{отч}} = 4 / 120 = 0,03$$

2) материалоемкость в плановом:

$$M_{\text{пл}} = 4 * 1,1 / 150 = 0,029$$

3) изменение относительной материалоемкости модели:

$$\Delta M = 0,029 / 0,03 = 0,97$$

материалоемкость снизилась на 3%.

Задача 3

Определите производственную мощность и фактический размер выпуска. Количество станков в цехе 30, норма времени на обработку единицы = 0,6 ч., в 2 смены, смена 8 ч., регламентные простои 3% режимного фонда, коэф-т испол-я произ-й мощ-ти 0,82; число раб-х дней в году 255.

решение:

1) производственная мощность:

$$255 \cdot 8 \cdot 2 \cdot 30 \cdot 0,97$$

$$M = 0,6 = 197880 \text{ ед.}$$

2) фактический размер выпуска: $B = 197880 \cdot 0,82 = 162261 \text{ ед.}$

Задача 4

Определить плановую численность рабочих предприятия, если плановая трудоемкость производственной программы составляет 12 млн. нормо-часов, планируемый эффективный фонд времени одного среднесписочного рабочего - 1837 час, коэффициент выполнения норм выработки — 1,2, коэффициент освоения технически обоснованных норм - 0,8.

Решение

$$1. \text{Численность} = T / \Phi \cdot \text{Кв.н.} = 12000000 / (1837 \cdot 1,2) \approx 5444 \text{ чел}$$

Задача 5

Рассчитать плановую явочную и среднесписочную численность рабочих по следующим данным: трудоемкость производственной программы в плановом периоде составляет 2600 тыс. нормо-часов; номинальный фонд рабочего времени по балансу - 2032 час; полезный (эффективный) фонд - 1837 час; коэффициент выполнения нормы выработки - 1,1.

Решение

$$1. \text{Ч явочная} = 2600000 / (1837 \cdot 1,1) = 1287 \text{ чел.}$$

$$2. \text{Чсс} = 1287 \cdot (2032 / 1837) = 1424 \text{ чел}$$

Задача 6

На заводе имеется 20 мостовых кранов, каждый из которых обслуживается крановщиком и двумя стропальщиками. Завод работает в две смены. Номинальный плановый фонд рабочего времени составляет 305 дней, эффективный – 282 дня. Определить плановую численность крановщиков и стропальщиков.

Решение

$$1. \text{Ч крановщиков} = 20 \cdot 1 \cdot 2 \cdot 305 / 282 = 44 \text{ чел.}$$

$$2. \text{Ч стропальщиков} = 20 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 305 / 282 = 87 \text{ чел.}$$

.

Задача 7

По отчетным данным установлена экономия материалов за счет снижения норм на 8% и за счет снижения цен на 3%. Себестоимость товарной продукции по отчету составила 120,6 млн. ден. ед., затраты на сырье и материалы - 80,8 млн. ден. ед. Определить влияние указанных факторов на себестоимость продукции.

Решение

$$1. \text{Энорм} = 80,8 \cdot 0,08 = 6,464 \text{ млн. ден. ед.}$$

$$2. \text{Эц} = 80,8 \cdot 0,03 = 2,424 \text{ лн. Ден.ед.}$$

$$3. \text{Влияние норм} = (6,464 / 120,6) \cdot 100 = 5,36\%$$

$$4. \text{Влияние цены} = (2,424 / 120,6) \cdot 100 = 2\%.$$

Задача 8

В отчетном периоде предприятие реализовало продукции на 250 млн. ден. ед., среднегодовые остатки оборотных средств составили 25 млн. ден. ед. В планируемом году предусмотрено

увеличение объема реализации продукции на 10% и сокращение времени одного оборота оборотных средств на один день. Определить: коэффициент оборачиваемости оборотных средств и время одного оборота в днях в базовом периоде; коэффициент оборачиваемости и абсолютную величину оборотных средств в плановом периоде; высвобождение оборотных средств в результате сокращения продолжительности одного оборота.

1) коэф-т оборо-ти: $K_o = 250/25 = 10$

2) время оборота: $T_o = 360/10 = 36$ дней

3) $K_o \text{ пл} = 360 / (36-1) = 10,29$

4) среднегодовое остаток оборот средств:

$OC_{cp} = (250 * 1,1) / 10,29 = 26,7$ млн ден ед
5) высвобождение: $\Delta OC = (1 * 250 * 1,1) / 360 = 0,76$ млн ден ед

Задача 9

По отчетным данным установлена экономия материалов за счет снижения норм на 8% и за счет снижения цен на 3%. Себестоимость товарной продукции по отчету составила 120,6 млн. ден. ед., затраты на сырье и материалы - 80,8 млн. ден. ед. Определить влияние указанных факторов на себестоимость продукции.

Решение

1. $\Delta \text{норм} = 80,8 * 0,08 = 6,464$ млн. ден. ед. 2. $\Delta \text{ц} = 80,8 * 0,03 = 2,424$ лн. Ден.ед.

3. Влияние норм $= (6,464 / 120,6) * 100 = 5,36\%$

4. Влияние цены $= (2,424 / 120,6) * 100 = 2\%$

Задача 10

Себестоимость товарной продукции предприятия в базисном периоде составила 380,5 млн. ден. ед. В отчетном периоде предполагается повысить производительность труда на 6 % и среднюю заработную плату на 4 %. Объем производства возрастет на 8 % при неизменной величине постоянных расходов.

Удельный вес оплаты труда в себестоимости продукции - 23%, а постоянных, расходов - 20%.

1) экономия по объему производства:

2) $\Delta \text{п} = (C_{б} * U_{п} * \Delta \text{ТП}) / (100 * 100) = (380,5 * 20 * 8) / (100 * 100) = 6,088$ млн ден ед

3) $\Delta \text{з/п} = (C_{б} * U_{з} * \Delta \text{ЗП}_{ср} * 100) / (100 * 100 * \Delta \text{ПТ}) = (380,5 * 23 * 4 * 100) / (100 * 100 * 6) = 58,34$ млн ден ед

4) $\Delta \text{з} \% = (6,088 + 58,34) / 380,5 * 100 = 16,93 \%$

Задача 11

В отчетном году предприятие имело себестоимость товарной продукции 450,2 млн. ден. ед. и затраты на 1 ден. ед. товарной продукции - 0,89 ден. ед. Планируется увеличить объем производства на 8% и снизить затраты на 1 ден. од. товарной продукции на 0,04 ден. ед.

Определить себестоимость товарной продукции планового года.

решение

1. Затраты = Себест / ТовПрод1) $\text{ТП}_{отч} = 450,2 / 0,89 = 505,8$ млн ден ед

2. $\text{ТП}_{пл} = 505,8 * 1,08 = 546,264$ млн ден ед

3. себестоимость: $\text{СПл} = 546,264 * (0,89 - 0,04) = 464,32$ млн ден ед

Задача 12

Планируемая квартальная программа выпуска изделий предприятия - 1000 шт., чистый вес одного изделия - 8 кг, потери при ковке - 2,9 кг, отходы в стружке - 11,7 кг, шлифовальная

пыль - 0,4 кг. Периодичность поставки чугуна - 20 дней. Определить: норму расхода и коэффициент использования металла на изделие; величину текущего и страхового запаса металла.

Решение

1. $H_p = 8 + 2,9 + 11,7 + 0,4 = 23 \text{ кг.}$

2. $K_{исп} = 8 / 23 = 0,353$. $Z_{тек} = (23 * 1000 * 20) / 90 = 5111 \text{ кг.}$

4. $Z_{стр} = 5111 / 2 = 2555,5 \text{ кг.}$

Задача 13

Определить плановую численность работающих фирмы и относительную экономию численности на основе следующих данных. Объем производства товарной продукции в базисном году составил 1,5 млрд. ден. ед. Планируемый рост объема производства — 2%. Выработка на одного работающего в базисном году составила 75 млн. ден. ед. /чел. Планируемый рост производительности труда- 5%.

Решение

1. Чотч (численность отчёт периода) = $Q / V = 1500 / 75 = 20 \text{ чел.}$ 2. $Ч_{пл} = 20 * 1,02 / 1,05 = 19 \text{ чел.}$

3. $\mathcal{E} = 1,02 / 1,05 = 0,97$, то есть экономия составит 3%.

Задача 14

Чистый вес изделия в базовом периоде составляет 350 кг, а величина фактических отходов - 92 кг. Планируется сократить отходы на 10%.

Определить изменение коэффициента использования металла и доли отходов.

Решение:

1. $K_{исп. б.} = 350 / (350 + 92) = 0,79$

2. $K_{исп. пл.} = 350 / (350 + 92 * 0,9) = 0,81$

3. $\Delta K_{исп} = 0,81 / 0,79 = 1,025$, то есть увеличился на 2,5%, что положительно.

4. Доля отходов б. = $92 / (350 + 92) = 0,208$

5. Доля отходов пл. = $92 * 0,9 / (350 + 92 * 0,9) = 0,191$

6. $\Delta D = 0,191 / 0,208 = 0,92$, то есть уменьшился на 8 %, что положительно

Задача 15

Чистый вес изделия 38 кг, годовой выпуск 3000 шт., коэффициент использования металла 0,8. Планом на следующий год предусмотрено увеличить производственную программу на 5%, повысить коэффициент использования металла до 0,82. Цена 1 кг металла - 42 усл. ед.

Определить базисную и плановую норму расхода (H_p) металла и годовую экономию ($\mathcal{E}$) от повышения коэффициента использования металла в натуральном и стоимостном измерении.

Решение

1. $H_{p.б.} = 38 / 0,8 = 47,5 \text{ кг}$

2. $H_{p.пл.} = 38 / 0,82 = 46,34 \text{ кг}$

3. $\mathcal{E}_{нат} = (47,5 - 46,34) * 3000 * 1,05 = 3654 \text{ кг}$

4. $\mathcal{E}_{ст} = 3654 * 42 = 153468 \text{ у.е.}$

Критерии оценки: ПК-2, ОПК-4, ОПК-5, ПК-4, ПК-9

Оценка компетенций	Количество баллов по БРС	Критерии

3-2,5	25-30 б.	обучающийся: 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно
2,4-1,0	15-24 б.	обучающийся: дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет
1-0,5	05-14 б.	обучающийся: обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки

Критерии оценки решения задач на экзамене:

- оценка «отлично» (6 баллов) выставляется студенту, если учебная задача выполнена полностью.;
- оценка «хорошо» (4-5 баллов), если учебная задача выполнена, но имеются некоторые недочеты, исправления;
- оценка «удовлетворительно» (3 балла), выполнены отдельные элементы задачи;
- оценка «неудовлетворительно» (менее 3 баллов), учебная задача не выполнена

Критерии оценки ПК-2, ОПК-4, ОПК-5, ПК-4, ПК-9

Оценка компетенций	Количество баллов по БРС	Критерии
3-2,5	25-30 б.	обучающийся: 1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно
2,4-1,0	15-24 б.	обучающийся: дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет
1-0,5	05-14 б.	обучающийся: обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки

Комплект тестовых заданий по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Полный комплект тестовых заданий расположен в ЭИОС ВУЗа. Режим доступа

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

1. Цель проекта – это:

1. Сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта
2. Утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта
3. Комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта

2. Реализация проекта – это:

1. Создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период
2. Наблюдение, регулирование и анализ прогресса проекта
3. Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей

3. Проект отличается от процессной деятельности тем, что:

1. Процессы менее продолжительные по времени, чем проекты
2. Для реализации одного типа процессов необходим один-два исполнителя, для реализации проекта требуется множество исполнителей

3. Процессы однотипны и цикличны, проект уникален по своей цели и методам реализации, а также имеет четкие сроки начала и окончания

4. Сокращение линий коммуникации

4. Процессы организации и проведения контроля качества проекта включают в себя промежуточный и итоговый контроль качества

5. Сильнее всего влияют на реализацию проекта экономические и правовые факторы

6. Назовите отличительную особенность инвестиционных проектов:

1. Большой бюджет

2. Высокая степень неопределенности и рисков

3. Целью является обязательное получение прибыли в результате реализации проекта

7. Участники проекта – это:

1. Потребители, для которых предназначался реализуемый проект
2. Заказчики, инвесторы, менеджер проекта и его команда

3. Физические и юридические лица, непосредственно задействованные в проекте или чьи интересы могут быть затронуты в ходе выполнения проекта

8. бизнес идеальный - если в результате SWOT-анализа компания выясняет, что она имеет значительные основные возможности и практически полное отсутствие внешних угроз,

. бизнес зрелый - если в результате SWOT-анализа компания выясняет, что она имеет одинаково низкие возможности и опасности,

бизнес проблемный - если в результате SWOT-анализа компания выясняет, что она имеет плохие перспективы и неизбежные трудности,

бизнес рискованный - если в результате SWOT-анализа компания выясняет, что она имеет равновеликие перспективы и опасности

9. Такие факторы, как инфляцию и риски необходимо учитывать в процессе принятия решения о реализации инвестиционного проекта?

10. Скидка, содействующая рекламе проекта называется маркетинговая

ОПК-4 – Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса

1. Удовлетворение потребностей потребителей является основным в определении сути маркетинга?
2. Ориентация на потребителя соответствует современной концепции маркетинга?
3. Позиционирование товара — это:
 - а) сегментирование рынка
 - б) определение уровня восприятия потребителями идеи нового товара
 - в) поиски достойного места товара на рынке, исходя из его принятия потребителями
 - г) выбор целевого рынка
4. Перечисленные параметры: конкурентоспособность и цена относятся к рыночным параметрам товара
5. Проведение маркетинговых исследований позволяет решать следующие задачи:
 - а) поиск потенциальных покупателей и детальный анализ потребностей существующих покупателей
 - б) мотивацию покупателей
 - в) продажа товаров по цене ниже себестоимости
 - г) увеличение реальных доходов граждан
6. Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет постоянного совершенствования товара характерна для
 - а) концепции социально-этичного маркетинга
 - б) концепции интенсификации коммерческих усилий
 - в) концепции совершенствования производства;
 - г) концепции совершенствования товара
 - д) концепции маркетинга
7. Товар, цена, продвижение товара, являются основными составными частями комплекса маркетинга
8. Комплекс маркетинговых коммуникаций включает:
 - а) рекламу, пропаганду, персональная продажа и систему скидок
 - б) рекламу, персональную продажу, пропаганду и стимулирование сбыта
 - в) рекламу, стимулирование сбыта и пропаганду
 - г) рекламу, выставки, презентации, конкурсы
9. Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет повышения эффективности производства характерна для:
 - а) концепции социально-этичного маркетинга;
 - б) концепции интенсификации коммерческих усилий;
 - в) концепции совершенствования производства
 - г) концепции совершенствования товара
 - д) концепции маркетинга
10. Какую цель может иметь рекламное обращение к целевой аудитории?
 - а) привлечь внимание потребителя
 - б) побуждать к покупкам
 - г) увеличить реальные доходы потребителя

ОПК- 5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

1. Стратегия предприятия — это:
 - а) детальный план предназначен для того, чтобы обеспечить миссию организации и достижения ее целей
 - б) планирование реализации и производства товаров и услуг для определенного сегмента рынка
 - в) финансовый план предприятия, составленный для его внутренней среды и разработан для каждого подразделения предприятия
2. Условиями формирования стратегии являются:
 - а) рациональное использование ресурсов

б) основные подходы к изучению предприятия

в) рост конкуренции

3. Один из типов стратегии:

а) технологическая

б) конкурентная

в) ресурсная стратегия

4. На внутреннюю среду предприятия влияют конкуренты, инфляция

5. Продуктивно-рыночная стратегия направлена на достижение общей цели предприятия и отображает основные направления развития предприятия в целом

6. В теории маркетинга сущность таких характеристик услуг как «неосвязаемость» и неотделимость от производителя выражают следующие утверждения...

1. Осуществление услуги возможно только в присутствии производителя

2. Услугу невозможно увидеть и попробовать до ее покупки

3. Услуга может быть опробована до покупки в присутствии производителя

4. Произведенная услуга может сохранить до момента потребления

7. Специфика стратегии заключается в:

а) проявленные сильные и слабые стороны предприятия

б) комплексном характере стратегии

в) анализ внешней среды

8. Процесс стратегического маркетингового планирования охватывает этапы: анализ, контроль, планирование, реализация

9. Тип управленческой команды определяется особенностями лидера:

10. В теории маркетинга сущность такой характеристики услуг как

«несохраняемость» выражают следующие утверждения

1. Услуга может быть оказана в определенный срок

2. Услугу невозможно хранить для последующей продажи или использования

3. Услуга изнашивается по мере потребления

4. Услуга физически и морально устаревает

ПК-4- Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом и формированию корпоративной социальной политики организаций социального сервиса;

1. Конкретные количественные показатели, являющиеся примером социальной эффективности

1. возникновение дополнительных социальных услуг

2. изменение индекса потребительских цен, обеспеченности жильем

3. уменьшение безработицы

4. увеличение рождаемости и снижение смертности

5. рост доходов госбюджета

6. снижение преступности

2. Компании выделяют финансовую помощь в форме социальных инвестиций на реализацию долгосрочных и совместных партнерских социальных программ, направленных на повышение уровня жизни различных слоев общества

3. Повышение уровня и качества жизни является целью коммерческой организации, осуществляющей социальные инвестиции

4. Наиболее ёмкое и современное определение социальной ответственности бизнеса

1. добровольный вклад бизнеса в развитие общества в социальной, экономической и экологической сферах, связанный напрямую с основной деятельностью компании и выходящий за рамки определенного законом минимума

2. участие компаний в реализации социальных программ в местных сообществах на принципах партнерства
3. определенные ожидания общества по отношению к собственникам и менеджменту, производственным структурам
4. взаимодействие бизнеса, общества и государства в общем и целом

5. Концепция социально ответственного бизнеса объединяет:

1. определенные ожидания общества по отношению к собственникам и менеджменту, производственным структурам
2. **добровольный вклад в развитие общества в социальной, экономической и экологической сферах**
3. взаимодействие бизнеса, общества и государства в общем и целом
4. теории корпоративного альтруизма и корпоративного эгоизма

6. Социальный инвестиционный проект, который может быть применим для господдержки культуры и искусства

1. расширение массовости занятий физической культурой и спортом всех слоев и возрастных категорий населения
2. повышение квалификации медиков через возрождение курсов повышения квалификации
3. создание новых рабочих мест в социальной сфере и малом бизнесе
4. **развитие культурного образования детей и юношества**
5. обеспечение занятости инвалидов

7. Социальный эффект- основной показатель эффективности социального инвестирования, который характеризует степень удовлетворенности населения качеством жизни

8. Стратегический подход к изучению корпоративной социальной ответственности устанавливает взаимосвязь между социально ответственным поведением компании и ее финансовыми показателями

9. Социальная ответственность – это ...

1. закон, обязательный для исполнения,
2. правило,
3. норматив,
4. **этический принцип**

10. Субъекты социальных инвестиций

1. физические лица

2. специальные фонды
3. здравоохранение

4. органы государственной власти

1. Кейс. Фармацевтическая компания ABC разрабатывает препарат, способствующий лечению глаукомы. На рынке нет другого эффективного препарата для лечения этой болезни. После довольно широкого его употребления выясняется, что в значительном числе случаев препарат приводит к раковому заболеванию. В Соединенных Штатах препарат снимается с продажи. Но фармацевтическая компания продолжает продавать его в странах, где он не запрещен.

Ответить на вопрос Оправдано ли морально действие компаний, а если нет, то почему?

2. Кейс. Компания «Энергия» обеспечивает передачу электроэнергии электрическими сетями, в частности собственными воздушными линиями электропередачи 0,4-110 киловольт. Однако надежной передачи электроэнергии препятствовали гнезда, построенные аистами на опорах действующих электрических линий. В течение последних десятилетий происходит процесс переселения аистов с деревьев и крыш на опоры низковольтных линий электропередачи. Гнезда на опорах представляют угрозу и для аистов, и для надежного энергоснабжения региона. Молодые птицы, вылетая из гнезда, часто травмируются от столкновения с электролиниями, тем самым провоцируя обесточивание целых

присоединений. Охрана белого аиста закреплена законодательными актами. Таким образом, этот вид защищен от физического истребления и разрушения среды его существования.

Что вы можете предложить по разрешению указанного конфликта интересов?

3. Кейс. В 2018 году минерально-химическая компания «ЕвроХим» построила балкерный терминал в Туапсе по перевалке химических удобрений открытым способом. Туапсе был и остается промышленным и портовым городом прежде всего в силу географических и исторических предпосылок, именно с эффективностью работы морского транспортного узла и его дальнейшим развитием во многом связано его благополучие, совершенствование его социальной инфраструктуры, наличие финансовых средств на решение транспортных и других проблем.

Однако часть сообщества Туапсе выразила свою озабоченность по поводу потенциального воздействия балкерного терминала на экологическую ситуацию в городе — эта проблема была поднята после испытания оборудования на терминале, когда во время погрузки была отключена пылеуловительная муфта, что привело к выбросу некоторого количества пыли удобрений в воздух, которая осела на судне. Встревоженные туапсинцы заметили облако пыли над судном, однако сотрудники ТБТ хранили молчание. О тестовых испытаниях оборудования никто, кроме самих работников балкерного терминала, не знал.

Какую стратегию взаимодействия с местным сообществом необходимо избрать компании для доказательства безопасности терминала?

ПК- 9 Способен проектировать процессы предоставления услуг социального сервиса

1.Процесс создания информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы:

1. моделирование предприятия сервиса

2.проектирование предприятия сервиса

3. организация производства на предприятии сервиса

3.Организация обслуживания на предприятии сервиса

1. выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки

2.применения передовых методов проектирования на базе унификации решений

3. широкого использования математических методов, создания локальных сетей

4. установления требований к специализации, квалификации и составу

исполнителей проекта

3.Перед методическим обеспечением технологии проектирования предприятия сервиса стоят задачи:

1. выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки

2. применения передовых методов проектирования на базе унификации решений

3.оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов

4. установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта

4. Кадровое обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи

1. выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки

2.применения передовых методов проектирования на базе унификации решений

3. широкого использования математических методов, создания локальных сетей

4. оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов

5. установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта

5. Элемент процесса оказания услуг, который не является объектом проектирования в рамках изучения дисциплины - : процессы производства услуги

1. процессы обслуживания потребителей
2. предприятие сервиса как организационная структура
3. процессы технического обслуживания оборудования предприятия сервиса
4. предприятие сервиса как архитектурно-строительное решение
6. **Факторы, обуславливающие требования законодательства к проектированию процесса оказания услуг, наличие программ развития сферы услуг**
 1. политические
 2. географическо-климатические
 3. экономические
 4. **социально-культурные**
 5. развитие научно-технического прогресса
7. **Развитие научно-технического прогресса относится к внешним факторам, влияющих на проектирование процесса оказания услуг**
8. **В нашей стране обсуждение социальной ответственности бизнеса стало реакцией на особенности переходного периода от социалистической к рыночной экономике.**
9. **Опыт западных компаний показывает, что все исследуемые компании достаточно серьезно относятся к стратегической деятельности в области КСО.**
10. **На сегодняшний день уже многие российские компании осознали необходимость проведения системной социальной политики.**
11. **Предприятие предполагает внедрение в производственный процесс нового оборудования, в результате которого выпуск продукции увеличиться с 20000 шт. до 25000 шт. Себестоимость продукции по базовому варианту составляла 1200руб, при внедрении нового варианта она составит 800руб. На оборудование по базовому варианту было затрачено 5000000 руб. Капиталовложения на модернизацию составят 6000000 руб. Нормативный коэффициент эффективности принят 0,15. Определить величину экономического эффекта и более эффективный вариант: он составит:**
 1. 1236, 836 , более эффективным является новый вариант
 2. 1316, 786. более эффективным является первый вариант
12. **Вес изготовленной детали – 930 кг. Отходы по действующему технологическому процессу составляют 18%. В результате изменения способа получения заготовки отходы уменьшились на 7,5%. Определить количество сэкономленного материала, если в цехе изготовлено 280 деталей, оно составит.**
 1. Общее количество сэкономленного материала: 351,4 кг
 2. Общее количество сэкономленного материала: 360 кг.
13. **При внедрении в производственный процесс нового оборудования выпуск продукции увеличился до 25000 шт. Себестоимость продукции по базовому варианту составляла 1200руб, при внедрении нового варианта она составит 800руб. На оборудование по базовому варианту было затрачено 5000000 руб. Капиталовложения на модернизацию составят 6000000 руб. Определить срок окупаемости вложений, он составит.**
 1. 0,1
 2. 0,2
 3. 0,3

Критерии оценки ПК-2, ОПК-4, ОПК-5, ПК-4, ПК-9

Уровень	Количество баллов	Процент правильных ответов

сформированности компетенции		
Не сформирована	<5 баллов	Менее 50 %
Начальный	5-6,9 баллов	От 51 до 70 %
Базовый	7,0-8,9 баллов	от 71 до 85 %
Продвинутый	9-10 баллов	от 86 до 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 Ольга Валерьевна

Психология сервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: экзамены 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		4		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	10	10	4	4	14	14
Практические	14	14	6	6	20	20
Итого ауд.	24	24	10	10	34	34
Контактная работа	24	24	10	10	34	34
Сам. работа	84	84	89	89	173	173
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	108	108	108	108	216	216

Программу составил(и):

кандидат педагогических наук, доцент, Шумилова Ольга Николаевна

Рецензент(ы):

кандидат педагогических наук, доцент, Белогорская Любовь Владимировна

Рабочая программа дисциплины

Психология 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 31.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины «Психология сервиса» является повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры, необходимых для адекватного восприятия и оценки себя и других людей, взаимоотношений складывающихся в процессе сервисной деятельности, организации эффективных взаимодействий с потребителем услуг. Задачи дисциплины (модуля): • овладение социально-психологическими характеристиками (свойства, процессы и состояния) индивида как субъекта социальных отношений; • формирование целостного представления о поведении человека как проявлении его системы отношений к себе и другим; • формирование знаний об основных феноменах делового общения и новых способов поведения в различных ситуациях; • изучение поведения в процессе взаимодействия специалиста по сервису и потребителями социальных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Сервисная деятельность
2.1.2	Человек и его потребности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Девиантология
2.2.2	Социальная работа в образовательных учреждениях

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1:	Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения; закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы
УК-3.2:	Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия; осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности
УК-3.3:	Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы; навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
УК-6.1:	Знает: основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности
УК-6.2:	Умеет: демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории
УК-6.3:	Владеет: навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1) социально-психологическую характеристику типов личности профессионала и потребителя услуг в ходе осуществления сервисной деятельности;
2) методы эмоциональной и когнитивной саморегуляции и регуляции межличностных и социальных взаимодействий.
3) характеристики личностных, ситуативных, временных ресурсов как интегральных характеристик личности
4) основы взаимодействия профессионала, осуществляющего сервисную деятельность и потребителя товаров и услуг;

Уметь: 1) использовать базовые знания и методы психологической науки для работы с определенными группами людей, с которыми взаимодействует в своей профессиональной деятельности;
2) анализировать и оценивать социальную информацию, планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа;
3) использовать знания о личностных ресурсах в процессе межличностного взаимодействия
4) осуществлять процесс взаимодействия с клиентом

Владеть: 1) системой научных знаний в области психологии личности для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности
2) анализом и оценкой социальной информации, планированием и выполнять свою деятельность с учетом результатов этого анализа
3) применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы
4) методами организации эффективного взаимодействия с потребителем услуг;

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ I ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ЛИЧНОСТИ					
1.1	Модульная единица 1. Предмет и задачи психологии сервиса /Тема/	3	0			
1.2	Предмет и задачи психологии сервиса /Лек/	3	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Семинарское занятие № 1 Предмет и задачи психологии сервиса /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание. /Ср/	3	14	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Модульная единица 2. Психология личности и её направленность /Тема/	3	0			
1.6	Психология личности и её направленность /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Семинарские занятия № 2 Психология личности и её направленность /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.8	Основные закономерности развития мотивационной сферы личности /Ср/	3	14	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование

1.9	Модульная единица 3 . Мотивация трудовой деятельности. Мотивация поведения. Иерархия потребностей /Тема/	3	0			
1.10	Мотивация трудовой деятельности. Мотивация поведения. Иерархия по- требностей /Лек/	3	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.11	Семинарское занятие № 3 Мотивация трудовой деятельности. Мотивация поведения. Иерархия потребностей /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.12	Потребности и мотивационное поведение. Мотивация и иерархия потребностей. /Ср/	3	14	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ II СОЦИАЛЬНО -ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ					
2.1	Модульная единица 4. Психологические методы оценки персонала /Тема/	3	0			
2.2	Психологические методы оценки персонала /Лек/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Семинарское занятие № 4 Психологические методы оценки персонала /Пр/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.4	Возможности и ограничения психологических методов в оценке персонала. Проблема достоверности. /Ср/	3	14	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Модульная единица 5. Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов /Тема/	3	0			
2.6	Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов /Лек/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование

2.7	Семинарское занятие № 5 Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов /Пр/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Сервисное взаимодействие: шесть уровней взаимодействия людей /Ср/	3	14	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.9	Модульная единица 6. Проблема использования методов психологического воздействия на потребителей /Тема/	3	0			
2.10	Проблема использования методов психологического воздействия на потребителей /Лек/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.11	Семинарское занятие № 6 Проблема использования методов психологического воздействия на потребителей /Пр/	3	4	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.12	Манипулирование и эмоциональное воздействие. Понятие психического воздействия. /Ср/	3	14	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. МОДУЛЬ III. КОММУНИКАЦИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ					
3.1	Модульная единица 7. Психологический феномен коммуникации в сфере сервиса /Тема/	4	0			
3.2	Психологический феномен коммуникации в сфере сервиса /Лек/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.3	Семинарское занятие № 7 Психологический феномен коммуникации в сфере сервиса /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.4	Представление о коммуникативном взаимодействии в сфере сервиса. /Ср/	4	10	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.5	Модульная единица 8 Стресс в профессиональной деятельности /Тема/	4	0			

3.6	Стресс в профессиональной деятельности /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.7	Семинарское занятие № 8 Стресс в профессиональной деятельности /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.8	Методы саморегуляции работника в условиях профессионального стресса. /Ср/	4	10	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.9	Модульная единица 9. Конфликтные ситуации и способы конструктивного разрешения конфликтов в процессе сервисной деятельности /Тема/	4	0			
3.10	Конфликтные ситуации и способы конструктивного разрешения конфликтов в процессе сервисной деятельности /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.11	Семинарское занятие № 9 Конфликтные ситуации и способы конструктивного разрешения конфликтов в процессе сервисной деятельности /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
3.12	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Подготовка к промежуточной аттестации /Ср/	4	69	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 4. Промежуточная аттестация					
4.1	Экзамен /Тема/	4	0			
4.2	Экзамен /Экзамен/	4	9	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1	вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации, тестирование

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	Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г.	Деловое общение: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Денисова, Е. С.	Поведение потребителей: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2010

6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Трапицын С. Ю., Панфилова А. П., Агапова Е. Н., Апелалова З. В., Бавина П. А., Волковицкая Г. А., Жарова М. В., Кисин К. А., Кутыева Э. Р., Петрова О. С., Чурилина И. Н.	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Медведева Г. П.	Этические основы социальной работы: учебник и практикум	Москва: Юрайт, 2022
Л2.3	Савинков В. И., Бакланов П. А.	Этика и психология профессиональной деятельности гражданского служащего в схемах: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Высоков И. Е., Кравченко Ю. Е., Сысоева Т. А.	Общепсихологический практикум: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Библиотека психологической литературы BOOKAP (Booksofthepsychology).		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Mirapolis Virtual Room		
6.3.1.2	Windows XP Professional		
6.3.1.3	Windows 8.1Professional		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Гарант		
6.3.2.2	Консультант Плюс		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
133	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Доска ученическая – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

ПК-1: 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

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

1. Охарактеризуйте психологию сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи, направления исследования.
2. Определите понятия «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма.
3. Опишите психологические факторы организации процесса обслуживания.
4. Выделите психологические закономерности управленческой деятельности.
5. Охарактеризуйте сервисное взаимодействие: шесть уровней взаимодействия людей.
6. Выделите отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности.
7. Дайте определение понятий Понятие о личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «индивидуальность», «личность». Психологическая структура личности.
8. Опишите понятие направленности личности и ее психологическое содержание.
9. Выделите основные закономерности развития мотивационной сферы личности.
10. Определите понятие установки и ее значения в формировании восприятия.
11. Охарактеризуйте основные параметры индивидуальных различий личности.
12. Определите понятие мотивации деятельности и направленности личности.
13. Опишите темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.
14. Охарактеризуйте понятия: Оценка личности и самооценка. Уровень притязаний личности.
15. Охарактеризуйте понятия: Самосознание, саморегуляция и саморефлексия. Рефлексивное управление поведением.
16. Опишите проявление характера в деятельности человека.
17. Дайте развернутую характеристику волевой регуляции поведения.
18. Мотивации достижения успехов и избегания неудач в различных видах деятельности (Хекхаузен).

19. Охарактеризуйте мотивационную сферу личности и современные теории мотивации.
20. Определите Первичные и вторичные потребности. Иерархия потребностей по Маслоу.
21. Опишите Теорию ожиданий и справедливости. Модель Портера - Лоулера.
22. Дайте общую психологическую характеристику деятельности. Психологические особенности структуры сервисной деятельности.
23. Определите сущность и задачи мотивационно-гигиенической теории Ф. Герцберга.
24. Охарактеризуйте профессиональные качества сотрудника сферы сервиса.
25. Опишите требования к персоналу «контактной зоны», критерии оценки.
26. Охарактеризуйте общение как основу профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису.
27. Определите роль коммуникативной компетентности работников в сфере деятельности сервисной службы.
28. Опишите коммуникативные технологии в деятельности сервисной службы.
29. Определите специфику вербального и невербального общения.
30. Охарактеризуйте приемы эффективного слушания: рефлексивное и нерефлексивное слушание.
31. Охарактеризуйте модели и стадии группового развития: членство, разделение на подгруппы, конфронтация, разработка норм, совместная работа.
32. Выделите и опишите модели лидерства. Личностные черты и навыки лидеров и подчиненных. Эффективность лидерства. Теория X и Y лидеров.
33. Определите понятие психического воздействия. Структура социально-психологического воздействия на потребителя
34. Охарактеризуйте методы воздействия на потребителя: метод убеждения, метод внушения, метод гипноза, психоаналитический метод, метод лингвистического манипулирования.

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

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Общественное влияние, которое объединяет других и мотивирует прикладывать максимальные усилия для достижения цели называется -

- 1) руководством
- 2) **лидерством**
- 3) направлением
- 4) конформизмом
- 5) манипуляцией

2. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Группа людей, объединенных общей целью, для которой характерно повышенное единство, особо тесное сотрудничество и координация, частая совместная работа называется

- 1) **командой**
- 2) коллективом
- 3) группой
- 4) компанией

3. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Конфликты в зависимости от способа разрешения, делятся на:

- 1) социальные, национальные, этнические, межнациональные, организационные, эмоциональные
- 2) **антагонистические, компромиссные**
- 3) вертикальные, горизонтальные
- 4) открытые, скрытые, потенциальные
- 5) внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые

4. *Инструкция:* прочитайте текст и установите соответствие между видами социального поведения и их характеристиками

А	Массовое поведение	1	представляет собой плохо управляемую социальную активность большого количества людей, не имеющих организованности и определенной цели. Такое поведение также называют стихийным.
Б	Групповое поведение	2	это действия людей, объединенных в некоторую организованную, среднюю или малую социальную общность. Такое поведение является результатом происходящих в соответствующей общности процессов.
В	Конкурентное поведение	3	поведение, при котором человек воспринимает окружающих людей как реальных или потенциальных конкурентов, вступает в соревнование или борьбу с ними
Г	Девiantное поведение	4	это поведение человека, отклоняющегося от принятых в обществе социальных, моральных или этических норм, то есть нарушающего их. Такое поведение, однако, не является подсудным (противоправным), то есть таким, которое может быть осуждено по закону.

Ключ: А1Б2В3Г4

5. Инструкция: прочитайте текст и установите соответствие между стилями руководства и их характеристиками

А	Авторитарный стиль руководства	1	Руководитель обычно вежлив, боится конфликтов, в основном соглашается с мнением подчиненных.
Б	Демократический стиль руководства	2	Руководитель категоричен, часто резок с людьми. Всегда приказывает, распоряжается, настаивает, но никогда не просит.
В	Либеральный стиль руководства	3	Руководитель стремится как можно больше вопросов решать коллегиально, систематически информировать подчиненных о положении дел в коллективе, правильно реагирует на критику.

Ключ: А2Б3В1

6. Инструкция: Прочитайте текст и установите правильную последовательность этапов развития команды

- 1) Достижения и свершения (функционирование)
- 2) Формирование
- 3) Смятение и конфликт
- 4) Расставание или переформирование
- 5) Нормирование (принятие ответственности)

Ключ: 23514

7. Инструкция: прочитайте текст и запишите пропущенное словосочетание

_____ - специфическая реакция организма, представляющая собой специальную регулятивную систему стабилизации личности, направленную на устранение или сведение к минимуму чувства психологического дискомфорта

Ответ: психологическая защита

8. Инструкция: прочитайте текст и запишите пропущенное словосочетание

_____ - ситуации, которые ставят перед человеком неожиданные трудно разрешаемые задачи, требующие от него предельного напряжения возможностей.

Ответ: экстремальные ситуации

9. Инструкция: прочитайте текст и запишите пропущенное слово

Деструктивность - _____ отношение человека к самому себе или к другим людям и соответствующее этому отношению поведение.

Ответ: отрицательное

10. Инструкция: Прочитайте текст. Определите тип психологической защиты по описанию, обоснуйте свой ответ примерами.

Механизм защиты, который заключается в том, что мы стараемся избежать болезненных мыслей, эмоций и воспоминаний, перенаправляя их в бессознательное называется:

Ответ: вытеснение

Обоснование _____

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1. Инструкция: Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Структура личности в психологии – это:

- 1) классификация профессиональных навыков человека;
- 2) совокупность характеристик, которая демонстрирует психологические особенности человека;
- 3) этапы прохождения личностного роста индивидом.

2. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Направленность личности – это:

- 1) **свойство личности, в котором продемонстрирована совокупность стремлений к деятельности;**
- 2) установка для достижения определенных результатов;
- 3) наклонная прямая жизненных целей индивида.

3. Волевые качества личности в психологии – это::

- 1) **свойства, сформировавшиеся в ходе жизненного опыта, связанные с преодолением препятствий и выработки силы воли;**
- 2) сильные стороны характера индивида, позволяющие ему хладнокровно реагировать на жизненные трудности;
- 3) способность к стрессоустойчивости в сложных жизненных ситуациях

4. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Самооценка личности в психологии:

- 1) **оценивание собственных личностных качеств, чувств, достоинств и демонстрация их окружающим;**
- 2) психологическое состояние, когда человек концентрируется на своем «я» и не замечает собственных недостатков;
- 3) представление о собственных навыках и талантах.

5. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Самосознание личности в психологии – это:

- 1) **осознание индивидом собственных потребностей, способностей, мотивов поведения, мыслей;**
- 2) анализ совершенных поступков в разные периоды времени;
- 3) установка на прохождение предначертанного жизненного пути.

6. *Инструкция:* прочитайте текст и установите соответствие между компонентами структуры личности и их содержательными характеристиками.

А	определяет динамические особенности деятельности	1	Способности
Б	обеспечивают успешное осуществление деятельности	2	Темперамент
В	определяет стиль поведения человека в социальной среде	3	Характер
Г	ориентирует активность личности	4	Мотивация

Ответ: Б1А2В3Г4

7. *Инструкция:* прочитайте текст и запишите пропущенное слово или словосочетание
Аристотель писал, что счастье достижимо через реализацию своих ... возможностей.
Назовите тип возможностей

Ответ: *потенциальные*

8. *Инструкция:* прочитайте текст и вставьте пропущенные слова.

«Конкурентоспособная» личность, это личность ведущими характеристика которой являются: четкость (1) и ценностных ориентаций, (2), творческое отношение к делу, способность к (3), независимость, способность к непрерывному саморазвитию, профессиональному (4), стремление к высокому качеству конечного продукта

((1) - *целей*, (2) - *трудолюбие*, (3) *риску*, (4) *росту*)

9. *Инструкция:* прочитайте текст и дополните список качеств, которые по-вашему мнению способствуют полноценной жизненной самореализации в профессиональной сфере.

Полноценная жизненная самореализация в профессиональной сфере возможна, если человек:

а) осознает свои способности, интересы, жизненные предпочтения и мотивы поведения, способен к дружескому взаимодействию с другими людьми, независимо от их индивидуальных особенностей;

б) признает свою профессиональную деятельность как наилучшую для самореализации собственной личности;

(Примерный ответ: Обладает знаниями, умениями и навыками, позволяющими ему наиболее полно реализовать свои способности в профессиональной деятельности и разнообразных отношениях; способен к целенаправленным волевым усилиям, необходимым для реализации его стремления быть эффективным, компетентным профессионалом, значимым для окружающих на всех этапах жизненного пути).

10. *Инструкция:* прочитайте текст и запишите ответ в виде одного слова.

Определите тип темперамента, который характерен для беспокойных, мятущихся личностей. Они с энтузиазмом включаются в работу, хорошо выполняют ее, достигают высоких результатов, быстро продвигаются в своем статусе и ранге. Но через пять-семь лет интерес притухает, они часто переходят на другую работу, где все повторяется заново

Ответ: холерический

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1) жилищно-коммунальные услуги;

2) **научно-исследовательские услуги;**

3) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. *Инструкция:* прочитайте текст и выберите одно из предложенных утверждений: Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и

2) благополучия, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;

3) **физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);**

4) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

3. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Физические потребности это потребности в:

1) в общественной деятельности,

2) **во сне;**

3) в творческой деятельности.

4. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

К методам удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- 1) **бесконтактное обслуживание;**
- 2) фирменное обслуживание;
- 3) неформальное обслуживание.

5. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- 1) спрос;
- 2) **потребность;**
- 3) мотивация.

6. *Инструкция:* Внимательно прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

В чем заключается неосвязаемость услуги:

1) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

2) **они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения**

3) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

7. *Инструкция:* прочитайте текст и установите соответствие между состояниями человека и телесными проявлениями:

А	Концентрация на собственных мыслях	1	Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положение рук
Б	Положительный настрой на активное общение	2	Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед
В	Критическая оценка, ожидание, удивление	3	Прищуривание глаз, постукивание пальцами по столу, ноги прижаты друг к другу

Ключ: А1Б2В3

8. *Инструкция:* прочитайте текст и запишите ответ в виде слова или словосочетания

Назовите вид общения при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Ответ: деловое общение

9. *Инструкция:* прочитайте текст и запишите ответ в виде слова или словосочетания

Назовите вид коммуникативного барьера, который возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи, состояния того, кто в это время слушает.

Ответ: стилистический барьер

10. *Инструкция:* прочитайте текст и запишите ответ в виде слова или словосочетания

Определите название одной из трех основных сторон общения, которая означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания

Ответ: перцептивная сторона общения

Критерии оценки уровня сформированности компетенции по итогам тестирования:

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 экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам.

Оценка результатов успеваемости студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Контролируемые мероприятия	Мак кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	70	
Работа на семинарских занятиях	50	10 занятий по 5 баллов
Дистанционное тестирование	10	
Контрольная работа	10	
Промежуточная аттестация – зачет	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Практический вопрос 2	15	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

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

Успеваемость студента по дисциплине определяется с помощью рейтинга:

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 Ольга Валерьевна

Цифровая, финансовая и социальная грамотность
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты 4
зачеты с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		5		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	8	8			8	8
Практические	16	16			16	16
Итого ауд.	24	24			24	24
Контактная работа	24	24			24	24
Сам. работа	44	44	63	63	107	107
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	72	72	72	72	144	144

Программу составил(и):

к.э.н , доцент, Кутаева Татьяна Николаевна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Шавандина И. В.

Рабочая программа дисциплины

Цифровая, финансовая и социальная грамотность

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Протокол от 26.08.2022 г. № № 1

Зав. кафедрой Акифьева Лариса Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью дисциплины «Цифровая, финансовая и социальная грамотность» является формирование у будущих бакалавров базовых основ экономического мышления и поведения, необходимых для ориентации и социальной адаптации, обучающихся к происходящим изменениям в жизни общества. Задачи дисциплины (модуля): Для решения этой цели и предполагается решить следующие задачи: - сформировать базовые компетенции в области финансовой грамотности, - сформировать общее представление об особенностях современной информацион-ной системы социального обеспечения населения; - обучить технологиям анализа информации в современном мире; - выработать практические навыки принятия финансовых и экономических реше-ний.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Сервисная деятельность
2.1.2	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Социальные технологии работы с молодежью
2.2.2	Социальная работа с пожилыми людьми

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: Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации						
УК-1.2: Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов						
УК-1.3: Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию						
ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности						
ОПК-8.1: Знает: методы и приемы применения современных программных продуктов для решения практических задач профессиональной деятельности						
ОПК-8.2: Умеет: проводить расчеты по результатам выполненных исследований используя современные информационные технологии						
ОПК-8.3: Владеет: методами компьютерного анализа и обработки данных; навыками самостоятельного освоения инструментальных средств для решения профессиональных задач и выполнения экономических исследований						
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя						
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности						
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений						
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: основные элементы функционирования системы клиентских отношений при предоставлении финансовых и социальных услуг						
Уметь: использовать основные элементы системы клиентских отношений при предоставлении фи-нансовых и социальных услуг						
Владеть: навыками разработки системы клиентских отношений при получении финансовых и социальных услуг						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ I Основы финансовой грамотности населения					

1.1	Модульная единица 1. Основы финансовой грамотности населения в современной России /Тема/	4	0			
1.2	Модульная единица 1. Основы финансовой грамотности населения в современной России /Лек/	4	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
1.3	Модульная единица 1. Основы финансовой грамотности населения в современной России /Пр/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
1.4	Современное состояние и проблемы финансовой грамотности населения в Российской Федерации. /Ср/	4	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
1.5	Модульная единица 2. Жизненный цикл индивида и инструменты управления личными финансами /Тема/	4	0			
1.6	Модульная единица 2. Жизненный цикл индивида и инструменты управления личными финансами /Лек/	4	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
1.7	Модульная единица 2. Жизненный цикл индивида и инструменты управления личными финансами /Пр/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
1.8	Инструменты управления личными финансами: расчеты, платежи, переводы, кредиты, зай-мы, ипотека. /Ср/	4	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ II. Цифровые финансы и их влияние на повышение благосостояния населения					
2.1	Модульная единица 3. Цифровая грамотность населения /Тема/	4	0			
2.2	Модульная единица 3. Цифровая грамотность населения /Лек/	4	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование

2.3	Модульная единица 3. Цифровая грамотность населения /Пр/	4	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
2.4	Цифровая безопасность: защита персональных данных, надежный пароль, легальный контент, культура поведения, репутация, хранение информации /Ср/	4	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
2.5	Модульная единица 4 . Цифровой след /Тема/	4	0			
2.6	Модульная единица 4 . Цифровой след /Лек/	4	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
2.7	Модульная единица 4 . Цифровой след /Пр/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
2.8	Критическое восприятие информации, производство мультимедийного контента, синхронизация устройств. /Ср/	4	14	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. МОДУЛЬ III. Социальная грамотность населения					
3.1	Модульная единица 5 . Государственная политика в области социальных услуг в Российской Федерации /Тема/	4	0			
3.2	Модульная единица 5 . Государственная политика в области социальных услуг в Российской Федерации /Лек/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
3.3	Модульная единица 5 . Государственная политика в области социальных услуг в Российской Федерации /Пр/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
3.4	Модульная единица 6 . Единая государственная информационная система социального обеспечения /Тема/	4	0			
3.5	Модульная единица 6 . Единая государственная информа-ционная система социального обеспечения /Лек/	4	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование

3.6	Модульная единица 6 . Единая государственная информационная система социального обеспечения /Пр/	4	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
3.7	Зачет /Зачёт/	4	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету
3.8	Модульная единица 5 . Государственная политика в области социальных услуг в Российской Федерации /Тема/	5	0			
3.9	Организация и компетенция Министерства труда и социальной защиты РФ и подведомственной ему федеральной службы. /Ср/	5	30	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
3.10	Модульная единица 6 . Единая государственная информационная система социального обеспечения /Тема/	5	0			
3.11	Типы электронных государственных услуг населению. Портал «Госуслуги», Портал Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО). /Ср/	5	33	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейс- задания, тестирование
3.12	Зачет с оценкой /ЗаО/	5	9	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации(зачет с оценкой)

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Приложение 1

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	Романовский М. В., Ануфриев В. О., Бажанов С. В., Белоглазова Г. Н., Беляева Т. П., Бочаров В. В., Величко Л. А., Вострокнутова А. И., Добросердова И. И., Евдокимова Н. А., Жилюк Д. А., Иванькова Т. П., Канкулова М. И., Кроливецкая В. Э., Кроливецкая Л. П., Леонтьева И. П., Люкевич И. Н., Наумова Л. П., Петухова Р. А., Пислюкова Е. В., Самонов В. М., Самонова И. Н., Усенко О. И., Федосов В. А., Янова С. Ю., Врублевская О. В., Иванова Н. Г.	Финансы, денежное обращение и кредит: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Чалдаева Л. А., Алиев У. И., Ахмедов Ф. Н., Блохина Т. К., Быстрыков А. Я., Голодова Ж. Г., Дыдыкин А. В., Карпенко О. А., Карпова Д. П., Морозова Е. А., Пилипенко О. И.	Финансы, денежное обращение и кредит: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Аболихина Г. А., Бердышев А. В., Бураков Д. В., Диденко В. Ю., Дубова С. Е., Захарова О. В., Коцегулова И. Р., Криворучко С. В., Лопатин В. А., Матвеевский С. С., Морозко Н. И., Понаморенко В. Е., Свирина Е. М., Шакер И. Е., Абрамова М. А., Александрова Л. С.	Деньги, кредит, банки. Денежный и кредитный рынки: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	. Единый государственный портал Госуслуги		

Э2	Портал Единая государственная информационная система социального обеспечения
Э3	Министерство социальной политики Нижегородской области
Э4	Финансовая культура
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
144	«Кабинет финансов, денежного обращения и кредита»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска – 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная – 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 – 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь – 1 шт. - Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. - Стенд «Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт. - Трибуна – 1 шт.
146	«Кабинет бухгалтерского учета, налогообложения и аудита».	- Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная – 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь – 1 шт. - Монитор BENQ – 1 шт. - Системный блок – 1 шт. - Smart Podium SMART – 1 шт. - Трибуна – 1 шт. - Smart Board – 1 шт. - Проектор Epson – 1 шт. - Стенд РссельхозБанк – 2 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
147	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	- Комплект учебной мебели - Принтер Куусега – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.

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

Приложение 2

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

ПК-1 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 по каждой компетенции;
3. кейс-задание

Для определения 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 (зачет)

1. Дайте общую классификацию финансовых услуг и продуктов.
2. Проведите обзор услуг и инструментов под разные потребительские задачи и разные этапы жизненного цикла человека.
3. Объясните, как Вы оцениваете роль и место финансовых услуг в жизни человека.
4. Проведите обзор услуг и инструментов под разные потребительские задачи.
5. Финансовые посредники.
6. Охарактеризуйте признаки индивида, которого можно охарактеризовать как грамотного в области финансовой сфере предоставления услуг.
7. Перечислите нормативные документы, регулирующие основы финансовой грамотности в России.
8. Дайте характеристику основным понятиям: риски, особенности, мошенничество. Приведите примеры.
9. Дайте характеристику следующим понятиям: финансовые цели, финансовое планирование, горизонт планирования.
10. Как Вы понимаете: личный бюджет, семейный бюджет, дефицит и профицит бюджета.
11. Дайте характеристику способам принятия решений в условиях ограниченности ресурсов.
12. Перечислите признаки финансовых пирамид.
13. Объясните в чем, заключается сущность правил личной финансовой безопасности.
14. Перечислите виды финансового мошенничества при проведении операций с наличными.
15. Объясните, как цифровые финансы влияют на повышение благосостояния населения.
16. Цифровая безопасность: защита персональных данных, надежный пароль, легальный контент.
17. Цифровая безопасность: культура поведения, репутация, хранение информации.
18. Охарактеризуйте, в чем заключается эффективное пользование цифровых технологий гражданином в современных условиях.

19. Поясните применение следующих цифровых технологий : поиск информации, использование цифровых устройств, использование функционала социальных сетей , финансовые операции, онлайн-покупки.
20. Поясните применение следующих цифровых технологий: критическое восприятие информации, производство мультимедийного контента, синхронизация устройств.
21. Перечислите основные предпосылки формирования социальной политики государства в России.
22. Дайте характеристику основных направлений социальной политики в современной России.
23. Согласны ли Вы, что пенсионное обеспечение в России является одним из первостепенных направлений социальной политики.
24. Объясните как функционирует государственная система защиты от безработицы и стимулирование занятости в России.
25. Охарактеризуйте цель, задачи организации и компетенции Министерства труда и социальной защиты РФ и подведомственной ему федеральной службы.
26. Объясните, в чем заключается создание единой государственной информационной системы социального обеспечения в России.
27. Перечислите принципы создания, развития и эксплуатации информационной системы в стране.
28. Перечислите функции оператора информационной системы и оператора инфраструктуры.
30. Перечислите состав информации, размещаемой в Единой государственной информационной системе социального обеспечения, и источники такой информации.

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

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

1. Объясните сущность понятий «финансовая грамотность» и «финансово грамотный человек».
2. Охарактеризуйте в чем заключается рациональное финансовое поведение.
3. Объясните Вашу финансовую цель.

4. Поясните особенности составления бюджета семьи и личного финансового плана
5. Дайте характеристику потребительского кредитования в России в современных условиях.
6. Объясните сущность стратегии инвестирования и инвестиционных рисков.
7. Определите особенности цифровой финансовой грамотности.
8. Перечислите современные цифровые финансовые продукты и услуги.
9. Охарактеризуйте понятия «цифровые бонусы», «финансовые инновации», «будущее биометрии».
10. Объясните варианты проявления финансового мошенничества в настоящее время в стране.
11. Перечислите права потребителей финансовых услуг.
12. Перечислите инструменты финансирования бизнеса в России
13. Объясните в чем заключается сущность государственной (муниципальной) финансовой поддержки малого и среднего предпринимательства.
14. Охарактеризуйте основные компоненты стратегия повышения финансовой грамотности в РФ.
15. Сравните сущность понятий «экономика» и «экономическая культура».
16. Объясните роль персональных финансов на каждом этапе жизненного цикла человека.
17. Дайте характеристику сущности банковского кредита: условия получения, риски и управление ими. 1
18. Объясните сущность понятий «инвестиции» и «сбережения».
19. Перечислите основные виды финансового мошенничества и назовите способы защиты.
20. Объясните, как определена в нашей стране защита прав потребителей финансовых услуг.
21. Объясните сущность использования облачных технологий.
22. Объясните сущность социальных медиа.
23. Дайте характеристику цифровой аналитики в экономике.
24. Дайте характеристику формирования цифровых компетенций.
25. Перечислите основы формирования компьютерной грамотности: просмотр, поиск и фильтрация данных, информации и цифрового контента.
26. Проведите оценку анализа данных, информации и цифрового контента.
27. Объясните в чем заключается управление данными, информацией и цифровым контентом.
28. Сравните и объясните сущность понятий «связь» и «сотрудничество»: взаимодействие с использованием цифровых технологий.
29. Перечислите состав информации, размещаемой в Единой государственной информационной системе социального обеспечения, и источники такой информации.
30. Дайте характеристику основным направлениям социальной политики в современной России.

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

Тесты (по компетенции (код и наименование компетенции))¹

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22338>_____))

Комплект тестовых заданий по компетенции: УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. Выберите один ответ при проведении критического анализа ситуации:

Представьте, что на электронную почту ваших родителей пришло письмо от банка, которым они пользуются. В письме сообщают, что по номеру банковской карты был осуществлён вход в онлайн-банк с подозрительного IP-адреса. В письме просят подтвердить, что вход был произведён владельцем карты и что для этого необходимо перейти по ссылке и ввести на специальной веб-странице номер карты, привязанной к онлайн-банку, срок действия карты и CVV-код с обратной стороны карты. Родители в замешательстве, что им делать, и просят вашего совета.

1. Зайду на веб-страницу, удостоверюсь, что она визуально похожа на сайт моего банка, и только потом введу данные
2. Не стану вводить данные на веб-странице и позвоню в банк+
3. Зайду на веб-страницу, проверю, что её адрес совпадает с адресом онлайн-банка, и только потом введу данные
4. Зайду на веб-страницу и введу необходимые данные, чтобы выполнить подтверждение

2. Выберите один ответ при решении поставленной задачи:

прием заявлений, постановка на учет детей в образовательные организации, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады) осуществляется через

1. Единый портал государственных и муниципальных услуг
2. Многофункциональный центр
3. Все ответы верны+
4. Образовательная организация

3. Выберите правильный ответ: современную государственную пенсионную систему РФ может характеризовать следующим образом...

1. накопительно- индексированная двухуровневая
2. накопительная многоуровневая
3. распределительно-солидарная
4. распределительно-накопительная+

4. Выберите правильный ответ: при проведении системного подхода охарактеризуйте сущность понятия «финансовое мошенничество»

1. Умышленное общественно-опасное активное поведение, заключающееся в грубом нарушении общественного порядка, способное причинить вред неприкосновенности, здоровью, собственности граждан.
2. Хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием+
3. Насильственное хищение чужого имущества, представляющее собой угрозу для жизни или здоровья, либо с угрозой применения такого насилия.

5. Дополните ответ: при анализе и систематизации информации с точки зрения угрозы финансового мошенничества Вас должен насторожить(Сверхвысокий гарантированный доход)

6. Дополните ответ: составление финансового плана лучше начинать с(формулирование финансовой цели+)

7. При анализе и систематизации информации финансовые цели от желаний отличает...

1. срок реализации
2. возможность измерить количество необходимых денег и времени на их реализацию – верно+
3. будущая стоимость

8. Дополните: финансовую защиту благосостояния семьи обеспечивает капитал (резервный +)

9. Выберите один ответ при анализе информации и решении следующей задачи:

Вы заказали в интернет-магазине набор стеклянной посуды и оплатили его онлайн. Курьер привёз вам заказ в назначенный день и в назначенное время. Заказ плотно запечатан, и на его распаковку нужно много времени. Чтобы успеть к другим покупателям вовремя, курьер просит вас быстрее расписаться о приёме заказа. А в случае, если будут какие-то проблемы с товаром, позвонить в интернет-магазин. Ваши действия заключаются в следующем...

1. Поставлю подписи везде, где просят, и отпущу курьера, чтобы другие покупатели не ждали
2. Сначала прочитаю то, что меня просят подписать. Если документ не покажется подозрительным, то подпишу его и отпущу курьера по его делам
3. Ознакомлюсь с документом, поставлю свою подпись, если он не вызовет у меня подозрений. После этого постараюсь максимально быстро распаковать заказ в присутствии курьера
4. Постараюсь максимально быстро распаковать заказ в присутствии курьера, чтобы проверить его содержимое. Удостоверюсь, что всё в порядке. После этого прочитаю документ и поставлю подпись+

10. Проведите критический анализ ситуации: на сайте объявлений вы нашли интересующий вас смартфон и написали продавцу, что хотите его купить. Продавец живёт в другом городе и, перед тем как отправить вам смартфон по почте, просит предоплату. Выберите правильный ответ: в такой ситуации не следует поступать...

1. Искать другие предложения
2. Искать знакомых в этом городе, которые могут встретиться с продавцом лично

3. Использовать сервис «Авито Доставка», обеспечивающий безопасность сделки
4. Переводить деньги и ждать, когда смартфон доставят в почтовое отделение+

Комплект тестовых заданий ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

1. Выберите один ответ: к площадкам, где можно использовать современные информационные технологии и возможно совершать покупки онлайн относится....

- ☐ a. Социальные сети
☐ b. Всё перечисленное
☐ c. Интернет-магазины+
☐ d. Сайты объявлений

2. Перечислите государственные органы, ответственные за предоставление госуслуг:

Выберите один ответ:

1. Федеральная налоговая служба
2. Федеральная служба судебных приставов
3. Все ответы верны +
4. Образовательные и медицинские учреждения
5. Пенсионный фонд России

3. Дополните ответ при анализе информации следующей ситуации: при попытке пройти по ссылке из рекламы на сайт интернет-магазина ваш браузер сообщил о проблеме с сертификатом безопасности. Ваши действия заключаются в следующем....

(Не стану переходить на сайт интернет-магазина)

4. Определите при анализе сайта кредитной организации Вам необходимо дополнить следующую информацию: в соответствии с законом о страховании вкладчик получит право на возмещение по своим вкладам в банке в случае....
(отзыва у банка лицензии +)

5. Определите при анализе сайта кредитной организации Вам необходимо дополнить следующую информацию: Кредит, выдаваемый под залог объекта, который приобретается (земельный участок, дом, квартира), называется: ...
(ипотечный +)

6. Дополните ответ при ознакомлении информации на сайте кредитной организации: счет до востребования с минимальной процентной ставкой, то есть текущий счет, открывается для карты: ... (дебетовой +)

7. Вы проводите анализ сайтов кредитных организаций Вашего региона: представьте, что вы хотите взять заем 100 000 рублей. Имеются несколько предложений: на условиях возврата через год 125 000 рублей, или на условиях возврата через год 100 000 рублей плюс 20 % от суммы долга. Определите свой выбор.....

- а) первое
б) **второе +**
в) одинаковы

8. Выберите один ответ: при использовании современных информационных технологий признаком надёжного интернет-магазина является...

- ☐ а. Низкие цены на предлагаемые товары
☐ б. Красивый дизайн сайта
☐ в. Наличие адреса, банковских реквизитов и контактной информации на сайте
☐ г. Известность на рынке, признанный торговый бренд, стабильная репутация
☐ **д. Интернет-магазин имеет много положительных отзывов других покупателей+**

9. Зная принципы работы современных информационных технологий выберите ответ при анализе следующей ситуации: друг прислал вам ссылку на интернет-магазин, где он покупает различные полезные мелочи. Определите порядок безопасного вхождения в онлайн-магазин.

Выберите один ответ:

- ☐ а. Скопировать адрес в строку браузера+
☐ б. Ввести адрес магазина вручную в строку браузера
☐ в. Перейти по ссылке из письма друга

10. Вы знаете принципы работы современных информационных технологий и решили купить телефон через интернет. Есть несколько сайтов, где продаётся нужная вам модель. При этом на каждом сайте свои условия оплаты. Выберите Ваши безопасные действия...

Выберите один ответ:

- ☐ а. **Выберу сайт с оплатой курьеру при получении телефона+**
☐ б. Выберу тот, где частичная предоплата на сайте и полная оплата курьеру при получении телефона
☐ в. Выберу тот, где заплачу всю сумму сразу, а телефон обещают доставить по почте
☐ г. Выберу тот, где заплачу за телефон сразу всю сумму, а телефон доставят курьером

Комплект тестовых заданий ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Выберите ответ: при совершенствовании системы клиентских отношений с учетом требований потребителя его поведение определяется:

- 1) жизненными ценностями и установками
2) воспитанием и образованием
3) социальной средой и культурой

+4) всеми перечисленными вариантами

2. Выберите ответ: определите факторы, оказывающие наибольшее влияние на потребителей на принятие решения о покупке

- 1) цена, бренд, качество, реклама
- +2) маркетинговые исследования, советы друзей, эмоции, удобство+**
- 3) цена, удобство, гарантия, стиль
- 4) стиль, качество, реклама, удобство

3. При совершенствовании клиентских отношений причиной смены предпочтений потребителей может быть ...

- +1) новые модные тенденции, изменение дохода, неудовлетворенность предыдущей покупкой+**
- 2) низкая цена, видимость успеха, высокая доля рынка, креативная реклама
- 3) отсутствие брендовой одежды, доступность новых моделей, изменение места жительства
- 4) реклама, удобство использования, доступность, изменение трендов

4. При совершенствовании клиентских отношений влияние на решение о покупке в случае импульсивной покупки могут оказывать ...

- +1) скидки, акции, ограниченное предложение+**
- 2) реклама, маркетинговые исследования, отзывы покупателей
- 3) дизайн упаковки, настроение, скидки
- 4) стиль, бренд, советы друзей

5. Выберите правильный ответ: при совершенствовании клиентских отношений с учетом требований потребителя в желании получить наибольшую ценность за свои деньги определяет...

- 1) брендовая продукция
- 2) дешевые товары
- 3) товары с долгим сроком службы
- +4) комплекты товаров**

6. Дополните ответ: роль играют эмоции в принятии решения потребителей о покупке (важную)

7. Дополните ответ: ... влияние оказывают отрицательные отзывы о продукте на решение о покупке (важное)

8. Дополните ответ на вопрос о предпочтении лояльности потребителей к бренду:...(высокое качество продукта, хорошее обслуживание)

9. При совершенствовании клиентских отношений с учетом требований потребителя на удовлетворение потребителя оказывают влияние...

- +1) наличие выбора повышает удовлетворенность**
- 2) наличие выбора не оказывает влияния на удовлетворенность
- 3) наличие выбора снижает удовлетворенность
- 4) влияние наличия выбора зависит от других факторов

10. Дополните ответ: потребители в экономике играют важную роль и (покупают товары и услуги)

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 %

Примерный комплект кейс-заданий

Полный комплект ситуационных задач расположен в ЭИОС ВУЗа. Режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22338>)

Тема «Поведенческое и рациональное поведение человека»

1. Галина хочет взять в банке потребительский кредит, чтобы побыстрее завершить ремонт в доставшейся ей в наследство от бабушки квартире. Она работает в известной компании, получает стабильную заработную плату выше средней в городе, берет первый в своей жизни кредит и уверена в том, что любой банк одобрит ее заявку. Чтобы сопоставить условия и выбрать наиболее выгодные, Галина оставила заявку на кредит в девяти банках. В каждом банке ей сказали, что ее финансовое положение кажется им стабильным, однако на всякий случай они проверят ее кредитную историю. Каково же было удивление Галины, когда 7 банков отказали ей в получении кредита, а два банка предложили ей кредит по верхней границе ставки, заявленной на сайте. Как вы думаете, какую ошибку совершила Галина? Какими — формально рациональными или поведенческими — соображениями руководствовались банки, по вашему мнению? Была их стратегия оптимальной в данном случае? Рекомендовали ли бы вы ее поменять?

Комментарий Ошибка Галины — обращение за кредитом в 9 банков (банки, проверив кредитную историю, увидели запросы и решили, что Галине срочно нужно очень много денег, а потому она рискованный заемщик). Банки для оценки профиля Галины руководствовались паттерном поведения рискованных заемщиков, то есть не столько рациональными, сколько поведенческими соображениями. В данном случае их стратегия не была оптимальной (Галина — хороший заемщик), но их желание перестраховаться вполне рационально.

2. Курс доллара США на валютной бирже за первую половину месяца вырос на 20%, а за вторую половину месяца — упал на 20%. Как изменился курс доллара США на валютной бирже за месяц?

Комментарий При ответе на этот вопрос очень хочется сказать, что курс доллара за месяц не изменился (поскольку величина роста и падения курса в процентах одинакова). Однако это быстрое решение, подсказанное нам автоматическим режимом нашего мышления, или «системой 1», не учитывает, что снижение курса следует отсчитывать уже от нового — увеличенного на 20% — значения курса. То есть в конце месяца курс доллара равен 80% от 120% от первоначального значения, то есть 96% ($0,8 \times 1,2 \times 100\%$) от первоначального значения. То есть за месяц курс доллара на валютной бирже снизился на 4%.

3. Марина отправилась вместе с друзьями в торговый центр. Она не планировала покупок, однако, увидев, что подруга покупает отличный свитер с сезонной скидкой, выбрала себе такой же, но поярче. В обувном отделе Марина увидела ботинки, идеально подходившие к цвету нового свитера, и не смогла устоять. Правда, маме цвет покупок не понравился, и она рекомендовала Марине их сдать, но что она понимает в современной моде! Через месяц Марина увидела подругу в новом свитере и поняла, что сама еще ни разу не надевала ни свитер, ни ботинки: как-то не было повода появиться где-то в столь яркой обновке, да и ботинки оказались великоваты. Жертвами каких поведенческих эффектов и эвристик стала Марина? Как ей следует поступать в будущем, чтобы избежать таких ситуаций?

Комментарий Марина стала жертвой эффекта присоединения к большинству (подражание покупке подруги), своей самонадеянности (выбрала свитер поярче), а также стремления избежать потерь (не сдавать вещи, признав неудачность покупки) и сохранения статус-кво (нежелание вновь идти в магазин заниматься возвратом). Кроме того, на ее решение оказала влияние эвристика аффекта (цвет ботинок). В будущем стоит покупать только запланированное и помнить, что неподходящую покупку лучше сдать

4. Тема « Дело о защите от дорогого: МФО»

С наступлением осени на улице резко похолодало, и Иван Николаевич вспомнил, что вся его теплая одежда уже давно износилась. Чтобы не подхватить простуду или что-нибудь посерьезнее, ему стоило купить себе хотя бы пальто и теплые ботинки. Иван Николаевич подсчитал, что на все покупки ему понадобится около 10 тысяч рублей, но возникла проблема: в магазине, где он работает уже много лет, хотя и не трудоустроен официально, второй месяц задерживали зарплату. Знакомых, у которых можно было бы взять в долг, у него не было.

Вдруг неожиданно для себя Иван Николаевич вспомнил, что несколько лет назад уже сталкивался с подобной ситуацией: ему не хватало денег на покупку лекарств для отца и он обратился за займом в микрофинансовую организацию «Деньги всем!». Условия были не самыми выгодными: 8 тысяч рублей под 1% в день сроком на десять дней, а если бы он допустил просрочку, это грозило бы огромными штрафами. Но пришлось согласиться, ведь на кредит в банке ему как человеку без официальной зарплаты и иных источников дохода рассчитывать не приходилось, а деньги нужны были срочно. В тот раз всё закончилось хорошо, и долг он вернул вовремя.

Не видя другого выхода, Иван Николаевич решил повторить попытку. Интересно, что в той же самой организации ставки теперь были намного ниже, да и штрафы гораздо менее пугающие. Иван Николаевич подал заявку на получение займа в 10 тысяч рублей. Но по прошествии получаса сотрудник МФО сообщил ему об отказе.

Иван Николаевич начал спорить, аргументируя свою позицию тем, что раньше уже брал у этой организации в долг, вернул деньги вовремя и в этот раз планирует поступить так же. Сотрудник МФО объяснил ему, что в связи с ужесточением регулирования со стороны Центрального банка в их организации уже более полугода как введена новая система оценки надежности клиента. Ставки стали ниже, а вот стандарты проверки и требования к потенциальным заемщикам теперь выше. Иван Николаевич как человек без каких-либо официальных доходов и возможности предоставить залог в качестве обеспечения возврата займа этим требованиям не соответствует.

Несолоно хлебавши, Иван Николаевич отправился домой. Как же так, ведь в его жизни ничего не изменилось, а заём ему почему-то больше не дают? Погруженный в тяжелые думы Иван Николаевич даже не заметил, как столкнулся с Дмитрием Петровичем, старинным знакомым Ивана Николаевича, университетским преподавателем экономики. В ответ на горестный рассказ Дмитрий Петрович постарался объяснить ему смысл действий

сотрудников микрофинансовой организации. По словам Дмитрия Петровича, его другу отказали в займе не потому, что МФО жалко денег, а потому что она выполняет требования Регулятора, который не может допустить, чтобы микрофинансовые организации выдавали займы клиентам с плохим риск-профилем, так как это приведет к росту невозвратных долгов, следовательно, и подрыву стабильности финансовой системы. При этом Регулятор не желает зла Ивану Николаевичу, а напротив о нем заботится: с учетом того, что на работе у Ивана Николаевича проблемы с регулярностью зарплаты, да ещё и при неофициальном трудоустройстве, слишком высок риск, что он не сможет вовремя погасить заём, что впоследствии приведет только к просрочкам, штрафам и ещё большему ухудшению его финансового положения...

Выслушав объяснения, Иван Николаевич был вынужден признать их вполне разумными. Однако одна мысль все также не давала ему покоя: даже если Регулятор о нем заботится, он-то об этом не просил! Да, наверное, если зарплату и дальше будут задерживать, долг ему вернуть будет сложно, что может, в итоге, закончиться плохо. Но с другой стороны, без теплых ботинок и пальто холодной осенью ему тоже совершенно точно придётся несладко, и непонятно, где ещё риски выше.

Свобода: Какие могут быть приведены аргументы в пользу отмены регулирования и каковы могут быть последствия этого? Кто выиграет и проиграет от такого решения?

Безопасность: Какие могут быть приведены аргументы за ужесточение нормативов (вплоть до запрета деятельности МФО)? Кто выиграет и проиграет от такого решения?

Критерии оценки уровня сформированности компетенций:

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 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 и(или) 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	Примечания
	ОФО	
Текущий контроль	60	
- работа на семинарских и практических занятиях	до 22	
- подготовка доклада	до 7	
- тестирование по мод. единицам	до 11	
- контрольная работа	до 10	
- участие в научно-практическом кружке	до 10	
Промежуточная аттестация – экзамен	40	
Теоретический вопрос № 1	15	
Теоретический вопрос № 2	15	
Задача	10	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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 Ольга Валерьевна

История социальной работы
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	8	8	8	8
Практические	10	10	10	10
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	117	117	117	117
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

ассистент, Чурикова Д. А.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Ильичева О. В.

Рабочая программа дисциплины

История социальной 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Изучение этапов, форм и моделей становления социальной работы в России и за рубежом как общественного института, формирование системных представлений у обучающихся об эволюционном пути развития основных исторических форм, моделей, институтов помощи и поддержки в мировой цивилизации и России. Задачи дисциплины (модуля): - представление об основных этапах развития социальной работы как науки и деятельности; - изучение основных теорий и подходов к осуществлению организационных изменений, роли, функции и задачи работника социальной сферы; - рассмотреть основные мировые и российские теории и практики социальной работы

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	История России
2.1.2	Основы российской государственности
2.1.3	Основы социального государства
2.1.4	Философия
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	История России
2.2.2	Социальная работа с семьей
2.2.3	Сервисная деятельность

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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
УК-1.2:	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
УК-1.3:	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1:	Знает: основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиозно-философском и этико-эстетическом контексте; воспринимает Российскую Федерацию как государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой
УК-5.2:	Умеет: анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений
УК-5.3:	Владеет: навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции: сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества и народов мира
ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ОПК-6.1:	Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
ОПК-6.2:	Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ОПК-6.3:	Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	

ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности						
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений						
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: - основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации - основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиозно-философском и этико-эстетическом контексте - нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг - клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности Уметь: - выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов - анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений - обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности - принимать участие в разработке системы клиентских отношений Владеть: - методов анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию - навыки конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции: сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции - навыки поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации - совершенствования системы клиентских отношений						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Теоретико-методологические основы					
1.1	Модульная единица 1. Предмет и задачи курса «История социальной работы» /Тема/	2	0			
1.2	Модульная единица 1. Предмет и задачи курса «История социальной работы» /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
1.3	Модульная единица 1. Предмет и задачи курса «История социальной работы» /Ср/	2	17	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
1.4	Модульная единица 2. Теоретические проблемы истории социальной работы /Тема/	2	0			
1.5	Модульная единица 2. Теоретические проблемы истории социальной работы /Пр/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
1.6	Модульная единица 2. Теоретические проблемы истории социальной работы /Ср/	2	18	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. История становления социальной работы					

2.1	Модульная единица 3.Зарождение феномена общественной помощи и взаимопомощи в архаический период /Тема/	2	0			
2.2	Модульная единица 3.Зарождение феномена общественной помощи и взаимопомощи в архаический период /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.3	Модульная единица 3.Зарождение феномена общественной помощи и взаимопомощи в архаический период /Пр/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.4	Модульная единица 3.Зарождение феномена общественной помощи и взаимопомощи в архаический период /Ср/	2	18	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.5	Модульная единица 4.Общественно-государственная помощь в XVII – начале XIX веков /Тема/	2	0			
2.6	Модульная единица 4.Общественно-государственная помощь в XVII – начале XIX веков /Пр/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.7	Модульная единица 4.Общественно-государственная помощь в XVII – начале XIX веков /Ср/	2	18	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.8	Модульная единица 5.Оформление практики социального обеспечения и социальной работы в западном обществе (система социальных служб в XX веке) /Тема/	2	0			
2.9	Модульная единица 5.Оформление практики социального обеспечения и социальной работы в западном обществе (система социальных служб в XX веке) /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.10	Модульная единица 5.Оформление практики социального обеспечения и социальной работы в западном обществе (система социальных служб в XX веке) /Пр/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.11	Модульная единица 5.Оформление практики социального обеспечения и социальной работы в западном обществе (система социальных служб в XX веке) /Ср/	2	18	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.12	Модульная единица 6.Советская модель социального обеспечения. Социальное обслуживание и социальная работа в России в 90-е годы XX века – начале XXIв /Тема/	2	0			
2.13	Модульная единица 6.Советская модель социального обеспечения. Социальное обслуживание и социальная работа в России в 90-е годы XX века – начале XXIв /Лек/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа

2.14	Модульная единица 6.Советская модель социального обеспечения. Социальное обслуживание и социальная работа в России в 90-е годы XX века – начале XXIв /Пр/	2	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.15	Модульная единица 6.Советская модель социального обеспечения. Социальное обслуживание и социальная работа в России в 90-е годы XX века – начале XXIв /Ср/	2	18	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Контроль					
3.1	Контроль /Тема/	2	0			
3.2	Контрольная работа /Ср/	2	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование, контрольная работа
3.3	Экзамен /Экзамен/	2	9	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа

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	Кононова Т. Б.	История социальной работы: учебник для бакалавров	Москва: Юрайт, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Холостова Е. И.	История социальной работы: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Приступа Е. Н., Дорошенко Т. Н., Тютченко А. М., Кремнева Т. Л., Фанина Е. Н., Зверев О. М., Илларионова Л. П., Корчагина Ю. В., Осечкина Л. И., Таболова Е. М., Чижова К. И., Жундрикова С. В.	Социальная работа: теория и практика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Научная электронная библиотека elibrary.ru
Э2	Научная электронная библиотека «Киберленинка»
Э3	Сайт исторических источников
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
3. Контрольная работа

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

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

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

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Определите понятия предмет, содержание, проблемы периодизация курса «История социальной работы».
2. Проведите сравнительную характеристику взаимопомощи и поддержки в древнейших человеческих обществах и цивилизациях.
3. Раскройте сущность взаимопомощи и благотворительной деятельности в период европейского средневековья.
4. Раскройте сущность благотворительности в Киевской Руси.
5. Опишите феномен нищелюбия в русском национальном характере.
6. Раскройте сущность церковно-монастырской системы благотворительности в XII – XVII вв.
7. Раскройте этапы становление государственной системы благотворительности в Западной Европе (XVI – XVIII вв.).
8. Охарактеризуйте социальную политику московских царей в XVI – XVII вв.
9. Охарактеризуйте понятие частной благотворительности в XVI – XVII вв. в России и за рубежом.
10. Раскройте основные положения деятельности Петра I по созданию государственной системы общественного призрения.
11. Раскройте основные положения деятельности Екатерины II в создании правовых основ системы социальной защиты населения во второй половине XVIII в. Опишите систему социальной защиты населения во второй половине XVIII в.
12. Раскройте основные тенденции развития благотворительной помощи в Западной Европе и США (сер. XVIII – начало XX вв.).
13. Охарактеризуйте этапы становления и черты деятельности императорских благотворительных обществ в России.
14. Раскройте причины и формы нищенства в дореволюционной России.
15. Раскройте понятие дворянская филантропия и меценатство в конце XVIII – первой половине XIX вв. в России.
16. Опишите деятельность благотворительных обществ за рубежом в XIX- начале XX вв.
17. Охарактеризуйте деятельность земских органов по развитию народного образования, здравоохранения, и социальной защите населения во второй половине XIX – начале XX вв.
18. Раскройте этапы формирования новой социальной структуры населения России во второй половине XIX-начале XX в.
19. Опишите деятельность церковно-приходской благотворительности во второй половине XIX – начале XX вв.
20. Охарактеризуйте понятия купеческого меценатства и благотворительности во второй половине XIX – начале XX вв.: мотивы и итоги деятельности.

21. Опишите крупнейшие торгово-промышленные династии России: Третьяковы, Морозовы, Щукины, Мамонтовы и раскройте их вклад в развитие благотворительности и национальной культуры России.

22. Опишите благотворительность и меценатство буржуазных кругов Нижнего Новгорода и губернии в дореволюционный период.

23. Раскройте причины, этапы становления общественной активности в социальном призрении населения в начале XX века в России.

24. Охарактеризуйте становление системы социального обеспечения в СССР в 20-е годы и организация социальной защиты нетрудоспособного населения. Социальная защита инвалидов.

25. Охарактеризуйте уровень жизни населения СССР и основные направления социального обеспечения в предвоенный период и в годы Великой Отечественной войны.

26. Раскройте основные направления социального обеспечения населения СССР в 70 – 80-е годы.

27. Раскройте понятие социальной защиты населения в 90-е гг. XX века. Дайте характеристику законодательства и политики социальной поддержки населения в 90-е годы XX в. в России

28. Социальная работа как феномен современного мира, раскройте основные современные концепции социальной работы.

29. Охарактеризуйте основные модели социальной работы в современном мире

30. Охарактеризуйте международно-правовые нормы и принципы социальной работы

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

полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (*режим доступа _____*)

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. Критический анализ информации необходим

а) Для подтверждения своих предположений

б) Для выявления ошибок и противоречий

с) Для утверждения своей точки зрения

д) Для усиления своего мнения

2. Поиск информации заключается

- a) В нахождении самой актуальной информации
- b) В обработке полученной информации
- c) **В сборе и анализе доступной информации**
- d) В разработке новой информации

3. способность применять системный подход для решения задач включает в себя

- a) Умение строить графики и таблицы
- b) **Умение видеть целостную картину и взаимосвязи**
- c) Умение работать с базами данных
- d) Умение использовать различные программы

4. Влияние системного подхода на качество принимаемых решений

- a) Ухудшает качество принимаемых решений
- b) Не влияет на качество принимаемых решений
- c) **Улучшает качество принимаемых решений**
- d) Замедляет процесс принятия решений

5. Для системного анализа информации используются инструменты

- a) Стоп-лист и кросс-платформа
- b) **SWOT-анализ и диаграмма Ганта**
- c) Тестирование на прочность и акционерное общество
- d) Анкетирование и служебная записка

6. **Управление** - процесс целенаправленного воздействия субъекта управления на объект управления для достижения определенных результатов

7. Организационная структура современной организации формируется из

- a) знания положения дел в других аналогичных организациях
- b) **специфики организации, ее масштабов и принятой стратегии развития**
- c) материальных возможностей владельцев фирмы

8. **Элемент** – это простейшая, неделимая часть системы, определяемая в зависимости от цели построения и анализа системы

9. **Агрегирование** – это объединение некоторых параметров системы в параметре более высокого уровня

10. Компонент системы - это совокупность **однородных** элементов системы.

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

1. Фактор, оказывающий наибольшее влияние на формирование культурных различий

- A. Географическое положение
- B. Технологический прогресс
- C. **Религиозные убеждения**
- D. Экономическое развитие

2. **Глобализация** - процесс распространения культурных элементов по всему миру

3. Факторы, способствующие развитию межкультурного диалога

- A. **Взаимное уважение и открытость**
- B. Изоляция и агрессия
- C. Пренебрежение и невежество
- D. Конкуренция и конфликт

4. Стратегии адаптации, способные помочь в ситуации культурного столкновения
- A. Игнорирование различий
 - B. **Активное изучение и понимание другой культуры**
 - C. Конфронтация и агрессия
 - D. Изоляция от новых культурных влияний
5. Понимание межкультурных различий для успешного международного сотрудничества имеет значение
- A. Политическое
 - B. Экономическое
 - C. Социальное
 - D. **Все вышеперечисленное**
6. Фактор, оказывающий наибольшее влияние на формирование культурных стереотипов
- A. Социальный статус
 - B. **СМИ**
 - C. Индивидуальный опыт
 - D. Исторические события
7. Основные принципы, которых следует придерживаться при взаимодействии с представителями других культур
- A. **Взаимное уважение и толерантность**
 - B. Исключительность и доминирование
 - C. Апология собственной культуры
 - D. Подчинение и адаптация к чужим правилам
8. Антропология изучает человека как **социокультурное** существо в разных культурных контекстах.
9. Понимание межкультурных различий помогает избегать **межкультурных** конфликтов и противоречий.
10. Открытость к межкультурным опытам помогает расширить свой **мировой** кругозор и стать более толерантным к различиям

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

1. Нормативные правовые акты в профессиональной деятельности сервисных работников
- A) Не имеют значения
 - B) **Служат руководством для действий**
 - C) Противоречат профессиональным навыкам
 - D) Нужны только для начинающих
2. Нормативные правовые акты, регулирующие трудовые отношения в сфере сервиса
- A. **Трудовой кодекс**
 - B. Закон о защите прав потребителей
 - C. Кодекс о банкротстве
 - D. Все вышеперечисленные
3. Санкции, применимые к товарам и услугам, не соответствующим нормативным правовым актам
- A) **Штрафные санкции**
 - B) Запрет на продажу
 - C) Использование товаров в судебном порядке
 - D) Все вышеперечисленное

4. Документ, являющийся основным нормативным правовым актом в сфере сервиса
- A) Конституция Российской Федерации
 - B) Гражданский кодекс Российской Федерации
 - C) **Федеральный закон «О защите прав потребителей»**
 - D) Трудовой кодекс Российской Федерации
5. Нормативные акты, устанавливающие правила обслуживания клиентов в сфере услуг
- A) Федеральный закон «О стандартизации»
 - B) Конституция Российской Федерации
 - C) **Правила обслуживания потребителей**
 - D) Кодекс профессиональной этики
6. При создании рекламных материалов важно соблюдать законы о защите прав потребителей и другие **нормативные** акты
7. При разработке новых сервисов необходимо учитывать действующие **законы** и нормы
8. Обязанности, наложенные на организации в сфере сервиса в соответствии с нормативными актами
- A. **Обеспечение безопасности потребителей**
 - B. Проведение маркетинговых исследований
 - C. Расширение ассортимента услуг
 - D. Все вышеперечисленные
9. **Государственные** стандарты - нормативные акты, регулирующие процессы и услуги в сфере сервиса.
10. В случае нарушения законодательства можно быть привлеченным к **административной** ответственности.

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Система клиентских отношений - это
- a) Система учета финансовых транзакций с клиентами
 - b) **Система, которая обеспечивает взаимодействие с клиентами**
 - c) Система контроля доступа к информации о клиентах
 - d) Система отчетности по продажам товаров
2. CRM-система - это
- a) Система управления персоналом
 - b) **Система управления взаимоотношениями с клиентами**
 - c) Система контроля инвестиций
 - d) Система мониторинга производственных процессов
3. Учет требований потребителя при разработке системы клиентских отношений означает
- a) **Учитывать потребности клиентов при создании продуктов и услуг**
 - b) Определять цены на продукцию с учетом доходов потребителей
 - c) Увеличивать рекламный бюджет для привлечения новых клиентов
 - d) Все вышеперечисленное
4. Преимущества CRM-системы
- a) Улучшение обслуживания клиентов
 - b) Анализ эффективности маркетинговых кампаний
 - c) Увеличение продаж

d) **Все вышеперечисленное**

5. Наиболее эффективные стратегии взаимодействия с клиентами

- a) **Стратегия персонализации**
- b) Стратегия снижения цен
- c) Стратегия увеличения ассортимента
- d) Все вышеперечисленное

6. Для улучшения качества обслуживания клиентов, необходимо анализировать их **потребности** и предпочтения

7. Постоянное обновление и улучшение системы управления клиентскими отношениями помогает компании оставаться конкурентоспособной на рынке и повышать **эффективность**

8. Для повышения уровня удовлетворенности клиентов необходимо постоянно проводить анализ и опросы для выявления слабых мест в системе клиентских **отношений**.

9. Оценка эффективности системы клиентских отношений оценивается при помощи

- a) Анализ конверсии
- b) Изучение отзывов и отчетов клиентов
- c) Оценка динамики продаж
- d) **Все вышеперечисленное**

10. Изучение отзывов и жалоб клиентов – анализ **обратной связи**

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 %

В качестве оценочных средств могут также использоваться: кейс-задачи, коллоквиум, контрольная работа, дискуссии; портфолио, творческие задания, проекты, задачи, расчетно-графические работы и т.д.

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

ТЕМА 1. Милосердие и благотворительность в Древнем мире

- 1. Человеколюбие и благотворительность в государствах Древнего Востока.
- 2. Античный способ призрения бедных. Становление христианской благотворительности.

ТЕМА 2. Помощь нуждающимся за рубежом в эпоху средневековья

- 1. Церковно – монастырская благотворительность в европейском средневековье.
- 2. Переход к общественному призрению в средние века. Проблема нищенства.

ТЕМА 3. Социальная помощь за рубежом в новое время (вторая половина xvii – начало xx века)

- 1. Государственное призрение за рубежом в эпоху Нового времени.
- 2. Общественное призрение и благотворительность в странах Запада в эпоху Нового времени

ТЕМА 4. Становление социальной работы как профессии, ее институционализация

- 1. Начало подготовки кадров для социальной работы в странах Запада на рубеже XIX - начале XX вв.
- 2. Первый опыт разработки теории и методики социальной работы.

ТЕМА 5. Американская модель социальной защиты

1. Система социального страхования в современных США.
2. Программы государственного вспомоществования в Соединенных Штатах Америки.

ТЕМА 6. Истоки отечественной социальной помощи и благотворительности

1. Основные формы помощи в древних славянских общинах.
2. Княжеская и церковно-монастырская благотворительность в Киевской и удельной Руси.

ТЕМА 7. Церкви и монастыри XIV - XVII веков как социальный феномен Московской Руси.

1. Церкви и монастыри как обители социальной помощи.
2. Великий подвижник церкви Преподобный Сергей Радонежский.

ТЕМА 8. Формирование системы государственного призрения в России XVIII века.

1. Формирование системы государственного призрения в петровскую эпоху.
2. Развитие системы государственного призрения в середине и второй половине XVIII века.

ТЕМА 9. Из опыта благотворительной деятельности учреждений «На особых основаниях управляемых» в Российской империи в первой половине XIX века.

1. Организация деятельности Императорского Человеколюбивого общества.
2. Из опыта работы Ведомства учреждений Императрицы Марии.

ТЕМА 10. Из опыта работы благотворительных обществ и заведений в России во второй половине XIX - начале XX вв.

1. Благотворительные общества и заведения в России во второй половине XIX в.
2. Деятельность российских благотворительных обществ и заведений в начале XX столетия.

ТЕМА 11. Меценатство и меценаты России во второй половине XIX - начале XX вв.

1. Меценатство и меценаты во второй половине XIX в.
2. Развитие меценатства в начале XX столетия.

ТЕМА 12. Политика социального обеспечения в советской России в 1920-е –1930 годы

1. Нэповская система социального обеспечения в России в 20-е годы.
2. Особенности политики социального обеспечения в 30-е годы.

ТЕМА 13. Социальная помощь населению в советской России в годы Великой Отечественной войны.

1. Социальная помощь фронту.
2. Социальное обеспечение в годы Великой Отечественной войны.

ТЕМА 14. Социальная политика и деятельность служб социального обеспечения в советской России во второй половине 40-х -60-х гг. XX века

1. Особенности социальной политики советского государства в середине XX столетия.
2. Из опыта деятельности служб социального обеспечения в СССР второй половины 40-х - 60-х гг.

ТЕМА 15. Социальная политика и система социального обеспечения в СССР в 70-80-е гг. XX в.

1. Особенности социальной политики советского государства в 70-80-е годы. Перестройка 1985-1990 гг. и социальная сфера.
2. Развитие системы государственного социального обеспечения в 70-80-е годы.

ТЕМА 16. Проблемы инвалидов и особенности их решения в современной России.

1. Законодательно-правовые основы проблемы.
2. Из опыта решения проблем инвалидов в новой России.

ТЕМА 17. Особенности становления в современной России системы социальной работы с семьями и детьми

1. Социальные проблемы семьи и пути их решения.
2. Проблемы детей и особенности социальной работы.

ТЕМА 18. Социальные проблемы пожилых и лиц преклонного возраста в современной России

1. Проблемы пожилого возраста.
2. Особенности социального обслуживания людей пожилого и преклонного возраста.

ТЕМА 19. Возрождение благотворительности в современной России

1. Российские филантропы сегодня.

2. Процесс возрождения меценатства.

ТЕМА 20. Благотворительность и меценаты в Нижегородской губернии в XIX в.

1. Развитие благотворительности в Нижегородской губернии в XIX веке.

2. Имена Нижегородских меценатов XIX века

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине 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	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль в т.ч.	40	
Посещение занятий	9	9 занятий*1 балл=9 баллов
Активная работа на лекционном занятии (участие в беседе)	6	4 занятия*1,5 балла= 6 баллов
Активная работа на практическом занятии (выполнение практических заданий)	25	5 занятия * 5 баллов = 25 баллов
Контрольная работа в т. ч.	30	
- вопрос №1	10	в соответствии с метод. рекомендациями
- вопрос № 2	10	
- своевременность сдачи	5	
- правильность оформления	5	
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	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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 Ольга Валерьевна

Социальная работа с семьей
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	8	8	8	8
Практические	10	10	10	10
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	153	153	153	153
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

Ассистент, Чурикова Д. А.

Рецензент(ы):

к.э.н, доцент, Денисова Н. В.

Рабочая программа дисциплины

Социальная работа с семьей

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов целостного представления об основных теоретических, правовых и организационно-управленческих аспектах социальной работы с семьей, а также повышение их компетентности в области практики психолого-социальной помощи семьям Задачи дисциплины (модуля): – охарактеризовать основные социальные проблемы, с которыми сталкиваются семьи в современной мире; – классифицировать семьи, находящиеся в обстоятельствах, ухудшающих их жизнедеятельность и нуждающиеся в социальной помощи; – определить место семьи как объекта социальной работы в системе социального сервиса; – дать представление об основных формах организации социальной работы с семьей, – раскрыть специфику деятельности профильных социальных служб; – повысить компетентность будущих социальных работников в области практического применения технологий социальной помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Социология сервиса
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Сервисная деятельность
2.2.2	Человек и его потребности
2.2.3	Социальная работа с пожилыми людьми
2.2.4	Социальная работа в образовательных учреждениях

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1:	Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы
УК-3.2:	Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности
УК-3.3:	Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: - виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
- принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы
- клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности

Уметь: - проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
- выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности
- принимать участие в разработке системы клиентских отношений

Владеть: - методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
- навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия
- совершенствования системы клиентских отношений

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. Феноменология семьи					
1.1	Модульная единица 1. Семья как социальный институт и малая группа /Тема/	3	0			
1.2	Модульная единица 1. Семья как социальный институт и малая группа /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование
1.3	Модульная единица 1. Семья как социальный институт и малая группа /Ср/	3	23	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование
1.4	Модульная единица 2. Социальный статус семьи и ее типология /Тема/	3	0			
1.5	Модульная единица 2. Социальный статус семьи и ее типология /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование
1.6	Модульная единица 2. Социальный статус семьи и ее типология /Ср/	3	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование
1.7	Модульная единица 3. Жизненный цикл семьи /Тема/	3	0			
1.8	Семинарское занятие № 1. Семейные кризисы как часть жизненного цикла /Пр/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
1.9	Модульная единица 3. Жизненный цикл семьи /Ср/	3	24	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
1.10	Модульная единица 3. Жизненный цикл семьи /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. Содержание и методика социальной работы с семьей					
2.1	Модульная единица 4. Социальное обслуживание семьи и детей /Тема/	3	0			
2.2	Семинарское занятие № 2 Меры социальной поддержки семей /Пр/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.3	Модульная единица 4. Социальное обслуживание семьи и детей /Ср/	3	24	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.4	Модульная единица 4. Социальное обслуживание семьи и детей /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.5	Модульная единица 5. Методика социальной работы с семьей /Тема/	3	0			
2.6	Семинарское занятие № 3 Формы работы социального педагога с семьей /Пр/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.7	Модульная единица 5. Методика социальной работы с семьей /Ср/	3	26	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.8	Модульная единица 6. Технологии социальной профилактики в семьях группы риска /Тема/	3	0			
2.9	Семинарское занятие № 4. Социальный патронат лиц с девиантным поведением /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
2.10	Модульная единица 6. Технологии социальной профилактики в семьях группы риска /Ср/	3	24	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование, контрольная работа
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Контроль					
3.1	Контрольная работа /Тема/	3	0			
3.2	Контрольная работа /Ср/	3	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену
3.3	Экзамен /Экзамен/	3	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к экзамену, тестирование

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

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Соколова Н. А., Артемьева Н. П., Жеребкина В. Ф., Моисеева Е. В., Пташко Т. Г., Рослякова С. В., Сиврикова Н. В., Скребцова Т. П., Черникова Е. Г., Шевченко А. А.	Социальная педагогика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Столяренко Л. Д., Столяренко В. Е.	Социальная психология: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Ефимова Н. С., Литвинова А. В.	Социальная психология: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Загвязинский В. И., Андреева О. С., Васильева И. В., Голиков Н. А., Дударева Э. А., Емельянова И. Н., Зайцев М. П., Иванова И. Н., Кудашов Г. Н., Малярчук Н. Н., Морева О. В., Микулина Т. С., Раева Т. В., Теплякова О. А., Шмачилина-Цибенко С. В., Селиванова О. А.	Социальная педагогика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

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	MicrosoftOffice

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."

115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

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

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

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Расскажите об истории становления направлений деятельности в области социальной работы с семьями
2. Охарактеризуйте понятие системного подхода в работе с семьей
3. Расскажите о теоретических основах подходов, ориентированных на работу с семьей
4. Охарактеризуйте особенности социально-психологической работы с семьей, как вида профессиональной деятельности специалиста
5. Расскажите о классиках семейной психологии и семейной психотерапии
6. Раскройте суть теоретических основ подходов, ориентированных на семейную историю
7. Раскройте суть теоретических основ подходов, ориентированных на структуру семьи
8. Раскройте суть понятия «циркулярности» в описании семейных взаимоотношений
9. Расскажите об уровнях изменений в семейной системе
10. Раскройте сущность поддержки родителей детей с особыми потребностями
11. Расскажите о социально-психологической модели сопровождения семьи тяжело больного
12. Раскройте суть кризисов в семейной жизни (нормативных и ненормативных)
13. Раскройте суть кризиса болезни и утраты. Кризисная интервенция в ситуации горя
14. Расскажите о модели переживания развода, как утраты семьи
15. В чем суть семейных конфликтов и их разрешения? Конструктивная модель выхода из конфликта
16. Раскройте сущность возможностей и ограничений при работе с семейными конфликтами
17. Расскажите о жизненном цикле семьи. ЖЦ американской и российской семьи
18. Расскажите об особенностях жизненного цикла неполных семей
19. Расскажите об эмпирических факторах успешности/неуспешности вступления в брачные отношения
20. Расскажите о социально-психологических особенностях подростков, оставшихся без попечения родителей

21. Расскажите о проблеме суицида и суицидального поведения в семье
22. Раскройте роль социально-психологической деятельности в адаптации семьи к кризисным моментам жизни
23. Расскажите о критериях функциональных и дисфункциональных семей
24. В чем состоит психо-социальная работа с семьями, имеющими пожилых людей?
25. Проведите социально-психологическое обследование семьи.

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса
(режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22331>)

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. Ресурсы, которые могут быть использованы для решения задачи
 - a) Только финансовые
 - b) Только информационные
 - c) Финансовые, материальные, информационные и человеческие ресурсы**
 - d) Только человеческие
2. Ограничением при выборе оптимального способа решения задачи можно считать
 - a) Большое количество времени
 - b) Широкий доступ к ресурсам
 - c) Недостаток времени, бюджетные ограничения, ограничения по доступу к ресурсам**
 - d) Отсутствие поставленной цели
3. Оценить эффективность выбранного способа решения задачи можно
 - a) Путем подбора случайного метода
 - b) Путем сравнения достигнутых результатов с целями и планируемыми показателями**
 - c) По интуиции
 - d) По количеству использованных ресурсов

4. Определение круга задач связано
- a) Целью выполнения задачи
 - b) Учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов, ограничений**
 - c) Наличием достаточного количества времени
5. Инструменты, помогающие учитывать ограничения в процессе выбора способа решения задачи
- a) Калькулятор
 - b) SWOT-анализ**
 - c) Матрица приоритетов**
 - d) Случайные числа
 - e) Метод «дерево решений»**
 - f) Устный опрос коллег
6. Этап процесса решения задачи предшествующий определению круга задач - **постановка целей**
7. Оптимизировать использование имеющихся ресурсов при выборе оптимального способа решения задачи можно
- a) Увеличив количество используемых ресурсов
 - b) Путем расстановки приоритетов, эффективного распределения ресурсов и использования стандартов и инноваций**
 - c) Используя только привычные методы
 - d) Не учитывая имеющиеся ограничения
8. Учитывать действующие правовые нормы при выборе способа решения задачи необходимо для **соблюдения законности**
9. Этап процесса решения задачи предшествующий определению круга задач - **постановка целей**
10. Вы составите **информационное** письмо, если Вам необходимо сообщить о проведении мероприятия.

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Навыки, необходимые для успешного социального взаимодействия в команде
- a) **Умение слушать и выслушивать других**
 - b) Умение убеждать всех в своей правоте
 - c) Грубое поведение и унижительное отношение к коллегам
 - d) Терпимость и уважение к различным мнениям**
2. Быть гибким в работе в команде означает
- a) Готовность менять свое мнение под влиянием сторонних факторов
 - b) Стремление к контролю над всеми аспектами работы
 - c) Готовность к адаптации и изменениям в планах**
 - d) Игнорирование мнений и предложений других участников
3. Преодолеть разногласия и добиться консенсуса в команде можно
- a) Игнорируя мнения и предложения других участников
 - b) Обсуждая проблему, учитывая разные точки зрения и приходить к общему решению**
 - c) Принимая односторонние решения и игнорировать обратную связь
 - d) Увольняя участников команды, не согласных с вашим мнением
4. Успешной реализации своей роли в команде может способствовать
- a) Недостаток коммуникативных навыков
 - b) Отсутствие понимания целей команды
 - c) Взаимодействие и взаимопомощь со своими коллегами**
 - d) Индивидуализм и нежелание делиться информацией

5. Для успешной реализации своей роли в команде необходимо

- a) Игнорировать потребности и мнения других участников
- b) Постоянно критиковать действия коллег
- c) **Быть открытым для обратной связи и сотрудничества**
- d) Вести себя авторитарно и доминировать

6. Оценить свою роль и вклад в работу команды можно

- a) Игнорируя свои действия и успехи
- b) **Анализируя свою деятельность и принимать конструктивную обратную связь**
- c) Упрекая себя за любые неудачи и ошибки
- d) Принимая на себя всю ответственность за успех или провал проекта

7. **Общественное мнение** – это оценочные суждения группы, коллектива о каком-либо событии, факте, явлении, в котором отражается отношение к данной информации большинства членов коллектива

8. **Команда** – это группа лиц, объединённая мотивами и интересами для достижения общей цели. Считается, что качественная работа команды приводит к заметному увеличению производительности, так как общая работа требует больших профессиональных навыков со стороны участников группы. В ответе запишите слово в начальной форме.

9. Тип управленческого взаимодействия, основанный на наиболее эффективном для данной ситуации сочетании различных источников власти и направленный на побуждение людей к достижению общих целей – это **лидерство**

10. **Соперничество** - тип социального взаимодействия, которые предполагает наличие единого неделимого объекта притязаний субъектов взаимодействия и характеризуется стремлением опередить или подчинить соперника

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

1. **Коммуникативный процесс** – это процесс взаимодействия между различными субъектами коммуникации

2. Видение себя глазами партнера по общению – это **рефлексия**

3. **Конфликт** – это отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.)

4. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа **терпимости**

5. Установите соответствие функций общения с их содержания

представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и в непроизвольном воздействии	Регулятивно-коммуникативная
направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния	аффективно-коммуникативная
	эффективно-коммуникативная

6. Определите методы эффективной деловой коммуникации, существующие при ведении переговоров
- a) Всегда иметь последнее слово
 - b) **Активное слушание и задавание вопросов**
 - c) Использование только своей точки зрения
 - d) Ограничение времени для собеседника
7. Определите формы межкультурной коммуникации, которые могут помочь в бизнесе
- a) Игнорирование культурных различий
 - b) **Адаптация культурных особенностей**
 - c) Пренебрежение соблюдением местных традиций
 - d) Использование только одного языка
8. Определите навыки, которые помогут улучшить письменную коммуникацию
- a) Использование только одного стиля письма
 - b) **Разнообразие и точность выражения мыслей**
 - c) Игнорирование пунктуации
 - d) Недостаток четкости и последовательности
9. Навыки, необходимые для успешной деловой коммуникации
- a) Отсутствие уважения к собеседникам
 - b) Немотивированность и отсутствие целей
 - c) **Умение вести конструктивный диалог, слушать и аргументировать свою позицию**
 - d) Неумение адаптироваться к различным коммуникационным стилям
10. При проведении презентации перед аудиторией важно учитывать
- a) Не готовить материал заранее
 - b) **Четкая структура и логическое построение выступления**
 - c) Невыделение ключевых моментов презентации
 - d) Только яркие картинки без текста

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. система клиентских отношений – это
- a) Система учета финансовых транзакций с клиентами
 - b) **Система, которая обеспечивает взаимодействие с клиентами**
 - c) Система контроля доступа к информации о клиентах
 - d) Система отчетности по продажам товаров
2. CRM-система- это
- a) Система управления персоналом
 - b) **Система управления взаимоотношениями с клиентами**
 - c) Система контроля инвестиций
 - d) Система мониторинга производственных процессов
3. Учет требований потребителя при разработке системы клиентских отношений означает
- a) **Учитывать потребности клиентов при создании продуктов и услуг**
 - b) Определять цены на продукцию с учетом доходов потребителей
 - c) Увеличивать рекламный бюджет для привлечения новых клиентов
 - d) Все вышеперечисленное
4. Преимущества предоставляет CRM-системы
- a) Улучшение обслуживания клиентов
 - b) Анализ эффективности маркетинговых кампаний
 - c) Увеличение продаж
 - d) **Все вышеперечисленное**

5. Наиболее эффективной является стратегия взаимодействия с клиентами
- Стратегия персонализации**
 - Стратегия снижения цен
 - Стратегия увеличения ассортимента
 - Все вышеперечисленное
6. Для улучшения качества обслуживания клиентов, необходимо анализировать их **потребности** и предпочтения
7. Постоянное обновление и улучшение системы управления клиентскими отношениями помогает компании оставаться конкурентоспособной на рынке и повышать **эффективность**
8. Для повышения уровня удовлетворенности клиентов необходимо постоянно проводить анализ и опросы для выявления слабых мест в системе клиентских **отношений**.
9. Оценить эффективность системы клиентских отношений можно при помощи
- Изучение отзывов и отчетов клиентов
 - Оценка динамики продаж
 - Все вышеперечисленное**
10. Изучение отзывов и жалоб клиентов – анализ **обратной связи**

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине 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	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль в т.ч.	40	
Посещение занятий	9	9 занятий*1 балл=9 баллов
Активная работа на лекционном занятии (участие в беседе)	6	4 занятия*1,5 балла= 6 баллов
Активная работа на практическом занятии (выполнение практических заданий)	25	5 занятия * 5 баллов = 25 баллов
Контрольная работа в т. ч.	30	
- вопрос №1	10	в соответствии с метод. рекомендациями
- вопрос № 2	10	
- своевременность сдачи	5	
- правильность оформления	5	
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	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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 Ольга Валерьевна

Естественно-научные основы сервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Охрана труда и безопасность жизнедеятельности**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты 1
зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	4	4			4	4
Практические	6	6			6	6
Итого ауд.	10	10			10	10
Контактная работа	10	10			10	10
Сам. работа	130	130	32	32	162	162
Часы на контроль	4	4	4	4	8	8
Итого	144	144	36	36	180	180

Программу составил(и):

к.с.-х.н., зав.кафедрой, Борисова Елена Егоровна

Рецензент(ы):

к.б.н., доцент, Сизова Юлия Валерьевна

Рабочая программа дисциплины

Естественно-научные основы 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Охрана труда и безопасность жизнедеятельности

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Борисова Елена Егоровна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель изучения курса «Естественно-научные основы сервиса» состоит в освоение студентами основных всеобщих методов познания, основ теории моделей, получение представления о моделировании как особом способе познания, применяемом в решении профессиональных задач и научно-исследовательской деятельности, выработка комплекса знаний и умений, необходимых для решения задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Задачи дисциплины (модуля): изучение необходимого понятийного аппарата; - получение представлений о роли материального и идеального моделирования в решении профессиональных задач; - изучение основных этапов построения и изучения математических моделей; - приобретение умений строить простейшие модели для конкретных процессов в сфере сервиса и вычислять параметры модели; - получение необходимых знаний для дальнейшего самостоятельного освоения научно-технической информации.

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 сервиса

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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
УК-1.2:	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
УК-1.3:	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию
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:	Знает: классификацию и источники чрезвычайных ситуаций; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; способы защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации; организацию безопасности и охраны труда
УК-8.2:	Умеет: поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; пользоваться методами организации охраны труда
УК-8.3:	Владеет: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в том числе в условиях чрезвычайных ситуаций
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:	Знает: требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности
ОПК-7.2:	Умеет: соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности
ОПК-7.3:	Владеет: информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1) основные культурно-психологические основания человеческой природы для реше-ния поставленных задач ;
2) социальные проблемы современного общества как проблемы сферы обслужи-вания..
3) труд как средство удовлетворения материальных потребностей,
4) культурно-психологические основы консьюмеризма;

Уметь: 1) использовать полученные знания для решения задачи в своей профессиональной деятельности;
2) определять качество и уровень жизни человека.
3) получить представление о теории символического обмена Ж. Бодрийяра: переход от экономики товаров к экономике знаков
4) сформировать представление об потреблении ценностей как содержание культуры

Владеть: 1) навыками применять системный подход для решения поставленных задач в обла-сти человеческой природы, психической и сознательной деятельности;
2) методами выбора рационального способа снижения воздействия на окружающую среду в процессе социальной деятельности.
3) способностью выбора и применения системы ценностей в постиндустриальном обществе
4) методами формирования рыночного спроса с использованием культурно-психологических механизмов.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Введение в дисциплину «Естественно-научные основы сервиса»					
1.1	Модульная единица 1. Культурно-психологические основания человеческой природы /Тема/	1	0			
1.2	Понятие и сущность антропогенеза и культурогенеза. Становление человека как осо-бого существа в природе. Биологическая природа человека и внебиологическая сущность человека /Лек/	1	2	УК-1.1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.3	Практическое занятие № 1. Человек как вид и как индивид. /Пр/	1	2	УК-1.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.4	Понятие свободы и природной необходимости. Относительная и абсолют-ная свобода. Абсолютная свобода как сущность чело-века. Понятие «потреб-ность» и его взаимоотно-шение с понятием «цен-ность». Принципы класси-фикаций потребностей. /Ср/	1	60	УК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.5	Модульная единица 2. Роль языковых структур в человеческом сознании. /Тема/	1	0			
1.6	Две теории культурогенеза: «трудовая» и «языковая». Язык и речь как основа созна-ния и самосознания. Языковая структура человеческой культуры. Влияние речи и языка на формирование мышления. Взаимовлияние сознания и языка. Структура сознания /Лек/	1	2	УК-8.1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации

1.7	Практическое занятие № 2. Взаимосвязь структур языка и сознания. СамосознаниеПрактическая работа 3 Взаимодействие сознания и бессознательного. /Пр/	1	4	УК-8.2	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.8	Язык и речь как основа сознания и самосознания. Языковая структура человеческой культуры. Влияние речи и языка на формирование мышления. Взаимовлияние сознания и языка. Структура сознания /Ср/	1	70	УК-8.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.9	Зачет /Зачёт/	1	4	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-7.1 ОПК- 7.2 ОПК-7.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.10	Модульная единица 3. Классификация и динамика потребностей /Тема/	2	0			
1.11	Классификации потребностей человека Понятие и сущность витальных потребностей. Понятие «материальные потребности» человека. Труд как средство удовлетворения материальных потребностей.. Качество и уровень жизни человека.. Социализация и творческие потребности личности. Социальные проблемы современного общества как проблемы сферы обслуживания. Урбанизация и здоровье: ограничение потребления. Потребность человека в общении и коммуникации. Лидерство и потребность во власти. Психологические потребности человека. Духовные потребности человека /Ср/	2	16	ОПК-7.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации
1.12	Модульная единица 4. Культурно-психологические основы консьюмеризма /Тема/	2	0			
1.13	Взаимообусловленность идеи «символической области» и экономической системы. Теория символического обмена Ж. Бодрийяра: переход от экономики товаров к экономике знаков. Созидание, ретрансляция и потребление ценностей как содержание культуры. Понятие массовой культуры, характеристики массовой культуры. Массовая культура и потребление. Понятие консьюмеризма. Психология потребления. Роль технологий в создании и потреблении культурных ценностей. Массовая культура и медиасреда. Взаимосвязь символической области и медиасреды. Р /Ср/	2	16	УК-1.2	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	тестовые задания, вопросы и задания для промежуточной аттестации

1.14	зачет с оценкой /ЗаО/	2	4	УК-1.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК- 7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	тестовые задания, 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	Смолина, А. Н.	Естественно-научные основы сервиса: учебное пособие	Волгоград: Волгоградский институт бизнеса, 2008

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Мальшина, Н. А., Ермакова, Н. И.	Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Шефер Д. М., Пестов И. Е., Волкогонов В. Н.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Министерство социальной политики Нижегородской области
Э2	.. Интерактивный портал социальной защиты населения субъекта Российской Федерации

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice 2010Standard
6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		

136	"Кабинет ""Безопасность жизнедеятельности и охрана труда""	Т 1 ""Максим II тренажер сердечно-легочный и мозговой реанимации пружинно механический с индикацией правильности выполнения действий-торс- Аспиратор ПУ-1Б с комплектующими – 1 шт. - Газоанализатор ""Ганк-4"" с принадлежностями – 1 шт. - Дозиметр-радиометр МКС-05 ""Терра"" – 1 шт. - Зонд к метеоскопу для определения индекса ТНС– 1 шт. - Комплект приборов для измерения тяжести и напряженности трудового процесса – 1 шт. - Комплект приборов Комби-01 (Ве-метр-АТ-002, измеритель напряженности, счетчик аэроионов) – 1 шт. - Комплект приборов Комби-02М (шумомер-виброметр, ""Метеоскоп"", люксметр-яркометр – 1 шт.) - Люксметр Testo 540 – 1 шт. - Комплект информационных плакатов по охране труда и основам техники безопасности Комплект мебели на 24 рабочих места - Каска СОМЗ-55 Фаворит (Желтый) - Костюм ""Фаворит 2"" курт.+п/к - Куртка утепленная ""Бригадир К"" - Полукомбинезон утепл. - Огнетушитель углекислотный ОУ-1 - Огнетушитель порошковый ОП-2 АВСЕ (Ярпожинвест) ЗПУ Алюминий - Огнетушитель воздушно-пенный ОВП-4 не заряженный - Плакаты ""Основы ГО и защиты от ЧС"" (10 пл. 30 x41 см)
110	№110 Медиатека	Моноблоки НР— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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».

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе
по дисциплине «
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис)

№ изменения	Раздел рабочей программы (пункт)	№ страницы рабочей программы	Основания для внесения изменений	ФИО вносившего изменения	Протокол заседания кафедры	Подпись и расшифров-ка подписи зав. кафедрой	Подпись и расшифровка подписи инженера по качеству

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **традиционная** система контроля и оценки успеваемости студентов.

Промежуточная аттестация проходит в форме *экзамена*. Способ проведения – (собеседование по вопросам и(или) решение практических задач (

Критерии оценки промежуточной аттестации:

Оценка	Критерии оценки результатов обучения
«отлично»	выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логично его излагающему, в ответе которого тесно связываются теория с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятые решения
«хорошо»	выставляется обучающемуся твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми знаниями и приемами их выполнения
«удовлетворительно»	выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность изложения программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических работ по данному предмету
«неудовлетворительно»	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большим затруднением формулирует практические задания.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является сформированность следующих компетенций: **УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач**

УК-8: Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

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 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;

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. Раскройте природу человека как целостного социально-биологического существа.
2. Охарактеризуйте идеалы и ценности как потребность человека.
3. Раскройте феномен «интересного». Потребность человека в новых впечатлениях.
4. Объясните деньги как ценность в современном обществе.
5. Объясните роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей.
6. Раскройте трансформации ценностных ориентаций в современном обществе.
7. Свобода в системе ценностей человека.
8. Объясните любовь как актуальная потребность человека.
9. Охарактеризуйте труд как потребность. Потребность человека в трудовой деятельности.
10. Раскройте гендерные потребности в межличностных отношениях.
11. Объясните проблему самоактуализации человека в современном обществе.
12. Объясните зависимость как феномен современности. Формы зависимости (алкоголизм, наркомания, игромания и т.п.).
13. Охарактеризуйте патриотизм в [системе общероссийских ценностей](#).
14. Охарактеризуйте здоровье как социальная ценность.
15. Раскройте феномен «антиценностей» (на примерах субкультурных и контркультурных течений).
16. Объясните информационную потребность как феномен психологии человека.
17. Охарактеризуйте информационное общество и проблемы безопасности личности.
18. Телевидение и СМИ как средство манипуляции сознанием.
19. Раскройте формирование потребностей человека под влиянием рекламы.
20. Раскройте психоаналитическую теорию З.Фрейда.
21. Объясните гуманистическая теория личности Э.Фромма
22. Раскройте понятия человек, индивид, личность. Специфическую природу человека.
23. Объясните осознание человеком своего места в окружающем мире. Иерархия уровней человеческого существования.
24. Охарактеризуйте переход от биологической организации жизнедеятельности к социокультурной организации деятельности человека.
25. Объясните роль формирования языка в [процессе антропогенеза](#).
26. Раскройте единство биологического и социального в человеке.

27. Охарактеризуйте проблему регуляции поведения и деятельности человека: индивидуальный и глобальный уровни.
28. Раскройте содержание понятия "потребность". Потребность и мотивация деятельности. Мотивация достижения.
29. Определите классификация потребностей человека в психологии.
30. Раскройте философскую классификацию потребностей человека.
31. Представьте иерархию потребностей по А.Маслоу.
32. Объясните базовые и избыточные потребности.
33. Охарактеризуйте познавательные и эстетические потребности в современных условиях.
34. Объясните неосознанный характер потребностей.
35. Раскройте гендерные особенности человеческих потребностей.
36. Потребность в общении и новых впечатлениях.
37. Объясните труд как целесообразная деятельность человека.
38. Охарактеризуйте потребность как побудительную причину производства.
39. Раскройте содержание понятия "ценность". Человеческие потребности и теория ценностей.
40. Раскройте целеполагание . Алгоритм постановки цели.
41. Охарактеризуйте деятельность человека. Основные характеристики деятельности. Виды деятельности.
42. Объясните влияние деятельности человека на окружающий мир. Загрязнение окружающей среды и здоровье человека.
43. Раскройте феномен «антиценностей» и деструктивное поведение человека: личностный, социальный и экологический аспекты.
44. Охарактеризуйте социально-экономическую эффективность бытового обслуживания.
45. Представьте классификацию потребностей общества в сфере услуг.
46. Охарактеризуйте рекламные технологии как метод управления потребностями в сфере сервиса.
47. Объясните способы удовлетворения человеческих потребностей в современной России.

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 (УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач))
(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22335>))

1. Соответствие между физическими величинами и названиями связывающих их соотношений

- а) преобразования Галилея –
- б) частота колебаний, импульс, длина волны
- в) закон Хаббла –
- г) частота колебаний, энергия кванта
- д) скорость удаления звезды от Земли, расстояние до звезды
- е) преобразования Лоренца –
- е) пространственные и временные координаты, скорость света в вакууме
- ж) уравнение Планка –
- з) пространственные и временные координаты
- и) уравнения де Бройля –

2. Какой из перечисленных признаков не диагностирует нарушение сознания:

- а) дезориентация человека в пространстве и времени;
- б) асоциальное поведение;
- в) бессвязность мышления, спутанность речи, амнезия;
- г) агрессивное поведение.

3. Соответствие:

- а) биологическая наука о происхождении и эволюции физической организации человека и его рас —
- б) экология
- в) антропология
- г) человековедение
- д) наука о взаимодействии человека и окружающей природной среды —
- е) интегральная наука о человеке —
- е) этология
- ж) наука об общих закономерностях поведения человека и животных —

4.. Хронологическая последовательность событий

- а) 6. Создание управляемой цепной реакции ядерного деления
- б) 1. Создание классической физики
- в) 4. Предположение о волновом характере движения микрочастиц
- г) 2. Опыт по определению зависимости скорости света от скорости движения системы
- д) 5. Открытие «красного смещения» спектра излучения галактик
- е) 3. Создание специальной теории относительности

5 Соответствие теории и формулировки

- а) Никакими физическими экспериментами внутри системы нельзя определить, находится она в состоянии покоя при отсутствии силы тяготения или движется с ускорением свободного падения в поле тяготения –
- б) классическая физика
- в) Законы физики инвариантны по отношению к преобразованиям Лоренца –
- г) специальная теория относительности
- д) общая теория относительности

- е) Законы физики инвариантны по отношению к преобразованиям Галилея –
- 6. Соответствие видов взаимодействий с их характеристиками**
- а) гравитационное –
- б) обуславливает процессы распада некоторых легких элементарных частиц
- в) действует на любом расстоянии; наиболее слабое в микромире
- г) короткодействующее; передающее большую величину энергии; передающееся виртуальными глюонами
- д) действует на любом расстоянии; передающееся виртуальными фотонами; величина энергии сильно уменьшается с увеличением расстояния
- е) сильное –
- ё) слабое –
- ж) электромагнитное —
- 7.....— это необходимость, которая помогает человеку поддерживать жизнедеятельность или развиваться (**Потребность**).
8. это знания о природе, природных свойствах и связях, то есть все то, что существует независимо от человека (**Естественно-научная культура**)
- 9.....— это проявление внутренней деятельности человека практическим или вербальным способом, итогом которого является разрушение чего-либо (**Деструктивное поведение**)
- 10.....— это внутренний стимул, внутренняя потребность, которая есть у людей (**Мотив**)

УК-8- Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

1. Физические явления, которые подтверждают процесс расширения Вселенной
- а) «красное смещение» в спектрах звезд
- б) искривление «пространства времени» во Вселенной
- в) существование «реликтового излучения» во Вселенной
- г) существование «черных дыр»
- д) характер электромагнитного излучения
- е) линейчатый спектр в излучениях звезд
2. Два уровня знания, выделяемые в структуре научного знания:
- а) абстрактный
- б) чувственный
- в) теоретический
- г) эмпирический
- д) мировоззренческий
3. Черты, присущие естественнонаучной культуре:
- а) субъективизм
- б) дуализм
- в) объективизм
- г) индетерминизм
- д) детерминизм
4. Потребность всегда является фундаментальной причиной всякой
1. активности
2. деятельности
3. духовности
4. бездуховности
- 5. По мнению психологов, можно выделить следующие виды мотивов:**

Выберите **несколько** из 5 вариантов ответа:

- 1) устойчивые и неустойчивые
- 2) врождённые и приобретённые
- 3) внутренние и внешние
- 4) положительные и отрицательные
- 5) большие и маленькие

6. Мотивы выполняют три основных функции:

Выберите **несколько** из 5 вариантов ответа:

- 1) контроль и поддержание поведения, направленного на достижение поставленной цели
- 2) оказывают положительное влияние на большинство людей
- 3) побуждение к действию
- 4) удовлетворение деятельности
- 5) направление деятельности

7..... - это система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей. **Культура сервиса**

8.....учение об определяемости одних событий или состояний другими, в более общем виде – о взаимосвязи и взаимообусловленности всех явлений и процессов реальности **Детерминизм**

9.....— естественная среда обитания человека, биосфера, служащая условием, средством и местом жизни человека и других живых организмов(**Окружающая природная среда**)

10.....— это вероятность наступления нежелательного события или количественная оценка опасности. (**Риск**)

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

1. Как называется состояние, которое при наличии защиты от опасности, предполагает человеческую деятельность по выявлению, предупреждению, устранению опасностей и угроз, способных погубить индивида, социальную группу, общество, нанести недопустимый объективно и субъективно ущерб, закрыть путь для дальнейшего развития?

- а) безопасность
- б) сохранение
- в) защита

2. Ниже приведён перечень качеств, присущих человеку. Все они, за исключением двух, имеют социальную природу. Выпишите соответствующие цифры.

- 1) особенности внешности
- 2) любознательность
- 3) темперамент
- 4) ответственность
- 5) трудолюбие
- б) самоотверженность

3. Найдите в приведённом ниже списке социальные характеристики человека. Запишите цифры, под которыми они указаны.

- 1) сознание
- 2) инстинкты
- 3) мировоззрение
- 4) наличие психики
- 5) проявление эмоций
- 6) способность к преобразовательной деятельности

4. Виды культуры:

- а) экономическая;
- б) экологическая;
- в) промышленная.

5. Что относится к материальной культуре:

- а) предметы труда;
- б) результаты труда;
- в) средства производства.
- г) материалы

6. Что относится к духовной культуре:

- а) наука;
- б) философия;
- в) промышленность.
- г) сельское хозяйство

7. – комплекс представлений человека о себе и о мире, единство знания и оценки. Оно включает позицию субъекта по отношению к действительности, идеалы, ценности, цели

(Мировоззрение)

8. – сложная сеть взаимодействия людей, а также процессы, характерные для всех областей жизнедеятельности и состоящие из массовых и групповых связей, ролевых и статусных положений людей. **(Социальная сфера)**

9. — свойственный человеку способ отношения к объективной действительности, опосредованный всеобщими формами общественно-исторической деятельности людей **(Сознание)**

10. часть жизненной среды, которая организуется и развивается в целях обеспечения необходимых условий существования, жизнедеятельности человека как биосоциального существа и поддержания его физического и психического здоровья. **(Социально-бытовая среда человека)**

ПК-1- Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. К какому виду деятельности можно отнести экспертные услуги?

- 1. Ценностно-ориентационные;
- 2. Материально-производственные;
- 3. Коммуникативные.

2. Профессиональная подготовка, высокий уровень профессионализма, организационно-технологическое совершенствование труда определяют...

- 1. культуру сервиса;
- 2. культуру труда работника сервисного предприятия;

3. профессиональный этикет.
3. Самореализация и осмысление как мотивация туризма:
 1. Смена роли;
 2. Другая жизнь;
 3. Преодоление физических препятствий, духовное совершенствование.
4. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?
 1. Возможность улучшить сервис;
 2. Возможность уволить нерадивых сотрудников;
 3. Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы.
5. Как должно отреагировать руководство отеля на жалобы уезжающего клиента о неудобствах проживания связанные с проведением ремонта здания гостиницы:
 1. Принести извинения;
 2. Компенсировать неудобства;
 3. Предложить скидку на проживание в следующий приезд.
6. Как нужно отреагировать старшему менеджеру, заметив, что клиент высказывает свое недовольство работнику отеля:
 1. Тут же вмешаться и отчитать нерадивого служащего;
 2. Разобраться в ситуации и помочь сотруднику в решении проблемы;
 3. Принести извинения клиенту за причиненные неудобства.
- 7.....— услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя.(**Социально-культурная услуга**)
8. воззрение, согласно которому человек есть центр Вселенной и цель всех совершающихся в мире событий(**Антропоцентризм**)
- 9..... особый класс психических процессов и состояний, связанных с инстинктами, потребностями и мотивами, отражающих в форме непосредственного переживания (удовлетворения, радости, страха и т.д.) значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности (**Эмоции**)
- 10.....— это исследование, проводимое компетентным лицом, привлечённым по поручению заинтересованных лиц, в целях получения ответов на вопросы, требующие определённых специальных познаний(**Экспертиза**)

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 %

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 Ольга Валерьевна

Занятость населения и ее регулирование
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Организация и менеджмент**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		4		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	8	8			8	8
Практические	10	10			10	10
Итого ауд.	18	18			18	18
Контактная работа	18	18			18	18
Сам. работа	18	18	68	68	86	86
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	36	36	72	72	108	108

Программу составил(и):

преподаватель, Антонова Д. А.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Зубенко Е. Н.

Рабочая программа дисциплины

Занятость населения и ее регулирование

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов представления о социально-экономических основах проблем, возникающих в сфере занятости населения и способах их решения посредством политики регулирования занятости, осуществляемой государством. Задачи дисциплины (модуля): • сформировать теоретические знания в области занятости населения и безработицы, о проблемах в этой сфере и способах их решения в социальной работе; • способствовать применению студентами на практике теоретических и нормативно-правовых основ занятости; • сформировать представление о наиболее важных тенденциях в области занятости населения и ее регулирования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Стандарты сервиса
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Цифровые технологии в сфере социальных услуг

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг	
ПК-3.1:	Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия
ПК-3.2:	Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия
ПК-3.3:	Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	
ПК-7.1:	Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки
ПК-7.2:	Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем
ПК-7.3:	Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1. Основы проектной деятельности
2. Действующие правовые нормы в сфере занятости населения
3. Основы клиенто-ориентированных технологий в сервисной деятельности
4. Основы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, соци-ально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопро-вождению граждан, а также мер социальной поддержки

Уметь: 1. Формировать в рамках поставленной цели проекта, совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определять ожидаемые результаты решения выделенных задач.
2. Проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограниче-ний.
3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время
4. Применяет клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
5. Применять методы проектирования процесса предоставления услуг
6. .Организовывать и оказывать социально-бытовые, социально-медицинские, соци-ально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, социально-экономические, социально-реабилитационные услуг, услуг по социальному сопро-вождению граждан, а также мер социальной поддержки
7. Уметь обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предо-ставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специа-листами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем

Владеть: 1. Навыками формирования в рамках поставленной цели проекта, совокупности взаимо-связанных задач, обеспечивающих ее достижение. Навыками определять ожидаемые результаты решения выделенных задач.
2. Владеть навыками проектирования решения конкретной задачи проекта, выбирая оп-тимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ре-сурсов и ограничений.
3. Владеть навыками решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время
4. Навыками применения клиенто-ориентированных технологии в сервисной деятельно-сти
5. Навыками применения методов проектирования процесса предоставления услуг
6. Владеть навыками организовывать и оказывать социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, социально-экономические, социально-реабилитационные услуг, услуг по со-циальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки
7. Владеть навыками организации посредничества между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными спе-циалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. ЗАНЯТОСТЬ КАК ОСНОВОПОЛАГАЮЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЫНКА ТРУДА					
1.1	Модульная единица 1. Общая характеристика рынка труда /Тема/	3	0			
1.2	Модульная единица 1. Общая характеристика рынка труда /Лек/	3	2	УК-2.1 ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Теоретико-методологические основы изучения труда и занятости в системе наук /Пр/	3	2	УК-2.2 УК-2.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование
1.4	Отраслевой и профессиональ-ный рынки труда. /Ср/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Модульная единица 2. Безработица как компо-нент рынка труда. /Тема/	3	0			
1.6	Проблемы рынка труда и безработицы /Пр/	3	2	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование, кейс-задачи
1.7	Особенности безработицы в со-временной российской эконо-мике. /Ср/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

1.8	Модульная единица 1. Общая характеристика рынка труда /Тема/	4	0			
1.9	Рынки труда по типу занятости. Внешний и внутрифирменный рынки труда. Первичный и вторичный рынки труда. Официальный и неформальный рынки труда. /Ср/	4	12	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.10	Модульная единица 2. Безработица как компонент рынка труда. /Тема/	4	0			
1.11	Концепция «полной занятости» населения. Естественный уровень безработицы. Методы определения естественного уровня безработицы. Факторы, определяющие естественный уровень безработицы. /Ср/	4	12	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. ЗАНЯТОСТЬ КАК ОСНОВОПОЛАГАЮЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЫНКА ТРУДА И ОБЪЕКТ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ					
2.1	Модульная единица 3. Политика занятости /Тема/	3	0			
2.2	Модульная единица 3. Политика занятости /Лек/	3	2	УК-2.1 ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Структура, статусы, виды и формы занятости /Пр/	3	2	УК-2.2 УК-2.3 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование
2.4	Роль структурной и внешней политики в регулировании занятости населения. Проблема повышения конкурентоспособности национальной экономики и альтернативные варианты политики занятости. /Ср/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Модульная единица 4. Трудовое посредничество на рынке труда. /Тема/	3	0			
2.6	Модульная единица 4. Трудовое посредничество на рынке труда. /Лек/	3	2	УК-2.1 ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.7	Правовое регулирование занятости и трудоустройства /Пр/	3	2	УК-2.2 УК-2.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование
2.8	Система частного посредничества на рынке труда. /Ср/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.9	Модульная единица 3. Политика занятости /Тема/	4	0			

2.10	Особенности региональной по-литики занятости. Проблемы повышения гибкости рынка труда. Жесткость рынка труда и необходимость его дерегулиро-вания. Основные направления дерегулирования рынка труда. Новые подходы к политике за-нятости. Институциональное регулирование рынка труда. /Ср/	4	16	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.11	Модульная единица 4. Трудовое посредничество на рынке труда. /Тема/	4	0			
2.12	Место и роль частного посред-ничества в функционировании рынка труда. Принципы дея-тельности частных агентств. Виды частных посредников, действующих на рынке труда. Молодежная биржа труда. Службы по трудоустройству в вузах. Трансакционные издерж-ки рынка труда, их основные виды. Основные каналы трудо-устройства, их сравнительная эффективность. План поиска работы. Самопрезентация ра-ботника при устройстве на ра-боту. Резюме. /Ср/	4	18	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	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. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ В УЧРЕЖДЕНИЯХ И ОРГАНИЗАЦИЯХ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ					
3.1	Модульная единица 5. Управление занятостью на федеральном уровне, на региональном и мест-ном уровне. /Тема/	3	0			
3.2	Модульная единица 5. Управление занятостью на федеральном уровне, на региональном и мест-ном уровне. /Лек/	3	2	УК-2.1 ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.3	Социальная защита безработных в Российской Федерации /Пр/	3	2	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Тестирование
3.4	Направления, формы и мето-ды работы по реализации мер, предусмотренных Законом о занятости, программами со-действия занятости населения. /Ср/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
3.5	Модульная единица 5. Управление занятостью на федеральном уровне, на региональном и мест-ном уровне. /Тема/	4	0			
3.6	Взаимодействие с местными органами власти и управле-ния, контакты с работода-теля-ми, совместные акции с соци-альными партнерами.Основные проблемы управления занято-стью в России /Ср/	4	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

3.7	Промежуточный контроль (зачет с оценкой) /ЗаО/	4	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

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	Кязимов К. Г.	Рынок труда и занятость населения: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Меньшикова, О. И.	Рынок труда и занятость населения: учебное пособие	Москва: Московский гуманитарный университет, 2015

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации
Э2	Министерство социальной политики Нижегородской области
Э3	Федеральный проект «Содействие занятости»

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room
6.3.1.3	MicrosoftOffice 2013Standard

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультимедиа) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."

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

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины расположены в приложении 2 к рабочей программе

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

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации¹

1. Какую роль играет рынок труда в общественном производстве. Проанализируйте рынок труда как систему отношений между работниками и работодателями. Определите социально-экономические основы рынка труда.

2. Определите специфику рынка труда. Назовите экономические и социальные функции рынка труда.

3. Проанализируйте проблемы становления рынка труда в РФ. Рынок труда как институциональная система.

4. Назовите основные субъекты рынка труда, факторы, определяющие их поведение. Трудовой контракт, его особенности.

5. Рассмотрите основные институты рынка труда. Рынок труда как взаимодействие спроса и предложения труда. Спрос на труд. Предложение труда.

6. Назовите механизмы рынка труда. Конъюнктура рынка труда, ее типы. Структура рынка труда.

7. Проанализируйте общенациональный, региональный и местный рынки труда. Отраслевой и профессиональный рынки труда. Рынки труда по типу занятости. Внешний и внутрифирменный рынки труда. Первичный и вторичный рынки труда. Официальный и неформальный рынки труда.

8. Определите понятие, виды и динамика безработицы в современном обществе.

10 Проанализируйте правовые проблемы признания и социальной поддержке безработных граждан в России.

11. Назовите и проанализируйте концепции происхождения безработицы: марксистская, классическая и неоклассическая, кейнсианская, институциональная. Теории добровольной и вынужденной безработицы. Поисковая теория безработицы. Теория естественного уровня безработицы. Институциональные теории: теория «эффективной заработной платы» и теория «инсайдера - аутсайдера».

12. Выделите экономические и неэкономические последствия безработицы. Адаптационный цикл, связанный с безработицей.

13. Назовите виды безработицы и проведите сравнительный анализ видов безработицы.

14. Выделите особенности безработицы в современной российской экономике. Что такое естественный уровень безработицы. Методы определения естественного уровня безработицы. Факторы, определяющие естественный уровень безработицы.

¹ формулировка вопросов должна носить компетентностно-ориентированный характер (начинаться с глагола: охарактеризуйте, обоснуйте, докажете, проанализируйте и т.д.)

15. Назовите основные элементы структуры занятости. Политика занятости в широком и узком смысле слова. Этапы развития политики занятости.

16. Определите современные проблемы цели политики занятости. Активная и пассивная политика занятости.

17. Какую роль играет система социального страхования и социального вспомоществования в обеспечении материальной помощи безработным.

18. Проанализируйте проблемы эффективности активной политики занятости. «Эффект замещения» при реализации активной политики занятости. Соотношение активной и пассивной политики занятости. Проблемы выбора приоритетов политики занятости в современной российской экономике.

19. Политика занятости как составная часть макроэкономического регулирования экономики. Два подхода к макроэкономическому регулированию занятости.

20. Рассмотрите особенности региональной политики занятости на примере Нижегородской области.

21. В чем вы видите проблемы повышения гибкости рынка труда. Жесткость рынка труда и необходимость его дерегулирования. Основные направления дерегулирования рынка труда. Новые подходы к политике занятости. Институциональное регулирование

рынка труда. 22. Какую роль в политике занятости населения играет трудовое посредничество. Государственная служба занятости как субъект трудового посредничества.

23. Рассмотрите этапы становления службы занятости. Основные задачи службы занятости. Функции и структура службы занятости.

24. Особенности современного этапа развития службы занятости в РФ. Основные направления совершенствования деятельности службы занятости.

25. Рассмотрите роль системы частного посредничества на рынке труда. Место и роль частного посредничества в функционировании рынка труда.

26. Опишите структуру службы занятости. Место и роль органов службы занятости субъектов Федерации (республик, краев, областей, автономных округов, в общей системе службы занятости России.

27. Опишите направления, формы и методы работы по реализации мер, предусмотренных Законом о занятости, программами содействия занятости населения.

28. Проанализируйте основные проблемы управления занятостью в России

Задача 1. Численность населения страны составляет 200 млн. чел.

Численность занятых составляет 112 млн. человек

Численность населения трудоспособного возраста составляет 160 млн. человек.

Фрикционно безработные составляют 6 млн. человек

Структурно безработные составляют 2 млн. человек

Численность циклически безработных равна 5 млн. человек

Фактический уровень безработицы превосходит естественный на 4 %

Потенциальный ВВП равен 2500;

Коэффициент чувствительности ВВП к динамике циклической безработицы равен 2,4

Рассчитать:

- 1) Фактический уровень безработицы
- 2) Естественный уровень безработицы
- 3) Фактический ВВП

Задача 2. Численность занятых 92 млн. чел. Число безработных 8 млн. чел.

Чему равен уровень безработицы в стране?

Через месяц 1 млн. чел. уволился 0,5 млн. чел. из числа безработных прекратили поиски работы.

Теперь:

- 1) Число занятых?
- 2) Число безработных?
- 3) Уровень безработицы?

Задача 3. По имеющимся данным необходимо определить величину рабочей силы и различные виды безработицы (заполнить пустые ячейки). При определении потенциального ВВП и параметра

Оукена необходимо учитывать, что естественная безработица относительно постоянна в краткосрочном периоде (не меняется на протяжении 1-3 лет).

Задача 4. Структура рабочей силы в экономике представлена следующим образом:

1-й год — занятых 100 млн.чел., из них военнослужащих 3 млн.чел., уровень безработицы 7%;
2-й год — из числа занятых было уволено 6 млн.чел., из прежнего числа зарегистрированных безработных отказались от поисков работы 1,5 млн.чел., а ещё 2 млн.человек перешли из разряда фрикционных безработных в структурные. Количество военнослужащих не изменилось.

Определить и расписать с формулами:

- а) количество безработных в первом году;
- б) количество занятых и безработных во втором году;
- в) уровень безработицы во втором году.

Задача 5. Уровень безработицы на начало года составляет 15%. За год численность рабочей силы уменьшилась на 5%, а численность безработных уменьшилась на 2%. Найти уровень безработицы в конце года.

Задача 6. Численность населения составляет 100 млн. чел., численность рабочей силы составляет 60 млн. чел., а уровень безработицы 12%. Определить численность безработных.

Задача 7. В стране с неизменной численностью рабочей силы в течение текущего года каждый двадцатый из занятых потерял работу, а 35% безработных ее нашли. Известно, что численность нашедших работу совпала с количеством освободившихся рабочих мест. Определить уровень безработицы в стране.

Задача 8. Естественный уровень безработицы в текущем году составляет 6%, а фактический – 10%.

- 1) Определите величину относительного отставания фактического ВВП от потенциального.
- 2) Если фактический объем выпуска в том же году составил 600 млрд. долл., то каковы потери ВВП, вызванные циклической безработицей?

Задача 9. В поисках работы в службу занятости обратился Зуев в возрасте 46 лет. Не подобрав подходящую работу, служба занятости отказала ему в признании безработным, так как он — бывший военный, получающий пенсию за выслугу лет по государственному пенсионному обеспечению. Зуев не согласился с таким решением, так как рассчитывал на получение пособия по безработице в период поиска работы, поскольку размер пенсии невелик, и, кроме того, он собирался искать работу с помощью центра занятости. Может ли быть Зуев признан безработным? Какую поддержку он может получить в центре занятости?

Задача 10. Зайцев состоял на учете в центре занятости в качестве безработного два месяца. За этот период ему дважды выдавали направление на подходящую работу, но трудоустроен он не был, так как в первый раз вакансия была уже занята, а второй раз — он отказался от поступления на работу, так как заработная плата, предложенная ему, была слишком мала (6000 руб.). Зайцев получил в службе занятости третье направление на работу. Придя на другой день в организацию, куда было дано направление, он получил отказ, так как этой организации нужен был специалист иного профиля. Зайцев принес в службу занятости направление с отметкой о причине отказа в приеме на работу, а через неделю узнал, что ему приостановили выплату пособия на один месяц. Зайцев не согласился с решением службы занятости. В каких случаях и на какой срок может быть приостановлена выплата пособия по безработице? Как Зайцев может защитить свои права безработного?

Задача 11. Лукашина 23 года проработала продавцом в рыбном магазине. После продажи магазина она была уволена по собственному желанию. Лукашина встала на учет в центр занятости и имела статус безработной уже десять месяцев. Ей неоднократно отказывали работодатели, к которым она получала направления на трудоустройство (Лукашиной — 53 года). Два раза она сама отказалась от предложенной работы, так ей предлагали вакансии разнорабочей на стройке. Служба занятости приостановила ей выплату пособия на три месяца. Оцените правомерность действий службы занятости. Какова может быть общая продолжительность выплаты Лукашиной пособия по

безработице, а также его размер? Может ли быть Лукашиной досрочно назначена пенсия по старости?

Задача 12. Инженер Кукушкин был уволен с предприятия в связи с его ликвидацией. Он обратился в районное отделение службы занятости с целью подыскания ему подходящей работы и регистрации в качестве безработного. Ему предложили работу в качестве техника по его специальности. Он отказался, считая, что место работы слишком удалено от места жительства (2 часа езды к месту работы) и оплата составляет 7000 рублей, что значительно ниже прежней. Можно ли считать предложенную Кукушкину работу подходящей? Какие документы ему необходимо представить для регистрации в качестве безработного?

Задача 13. Гражданка Савельева Е. обратилась в Центр занятости населения с заявлением встать на учет по безработице, не имея профессионального образования, не имея опыта работы, требуя при этом ежемесячную выплату по безработице. На предложение получить профессиональное образование за счет средств местного бюджета отказалась. Правомерен ли отказ органа Центра занятости в постановке на учет по безработице? Какие должны быть действия Центра занятости?

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 заданий²

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса *(режим доступа* <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22344>)

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. Назовите факторы, которые следует учитывать при определении круга задач в рамках поставленной цели для социального проекта:

- Действующие правовые нормы
- Имеющиеся ресурсы
- Ограничения
- Все перечисленное**

² Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

2. Назовите действия, которые следует предпринять специалисту социального сервиса для определения круга задач в рамках поставленной цели:
 - А) Решать все задачи, даже если они не связаны с целью
 - В) Анализировать поставленную цель и выявлять задачи, необходимые для ее достижения**
 - С) Пренебрегать задачами, не имеющими прямого отношения к цели
3. Назовите последствия, которые могут возникнуть при несоблюдении действующих правовых норм в процессе решения задач:
 - А) Штрафные санкции и административная ответственность**
 - В) Повышение профессиональной репутации
 - С) Награды и поощрения
4. Назовите меры для эффективного использования имеющихся ресурсов при решении задач:
 - А) Ограничить доступ к ресурсам для сотрудников
 - В) Обучить сотрудников эффективному использованию ресурсов**
 - С) Полностью полагаться на внешних поставщиков
5. Назовите способы для оценки эффективности выбранных способов решения задач:
 - А) Сравнивать полученные результаты с поставленными целями**
 - В) Оценивать только количество затраченных ресурсов
 - С) Доверять интуиции и оценкам коллег
6. Обращение к специалистам в области права, изучение законодательства и судебной практики, консультация с юристами – это методы для **(анализа действующих правовых норм)**
7. Назовите последствия, которые могут возникнуть при игнорировании ограничений при выборе способа решения задачи. **(Нарушение сроков)**
8. Назовите методы, которые могут помочь выбрать оптимальный способ решения задачи:
 - а) Анализ SWOT
 - б) Применение экспертных оценок**
 - с) Изучение конкурентов
 - д) Все перечисленное
9. Перечислите ресурсы, которые необходимо учитывать при выборе оптимальных способов решения задачи. **(Финансовые, человеческие, информационные и технические ресурсы)**
10. Назовите оптимальный способ решения задачи. **(Провести анализ альтернатив)**

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Назовите факторы, которые следует учитывать при разработке системы клиентских отношений:
 - А) Потребности клиентов, конкуренты, рыночная ситуация**
 - В) Технологические возможности, наличие ресурсов, личный опыт
 - С) Погода, политическая обстановка, религия
2.- это специализированное программное обеспечение для управления клиентской базой и оптимизации взаимодействия с клиентами. **(CRM-система)**
3. Назовите способ оценки эффективности системы клиентских отношений:
 - А) Проведение анализа удовлетворенности клиентов, отслеживание показателей продаж, сбор обратной связи**
 - В) Игнорирование мнения клиентов, отказ от проведения анализа результатов
 - С) Обещание клиентам что-то невозможное, чтобы повысить продажи
4. позволяет выслушать мнение клиентов, узнать о проблемах и улучшениях **(Обратная связь)**
5. Перечислите основные этапы в разработке системы клиентских отношений:
 - А) Планирование, внедрение, анализ результатов**
 - В) Отправка рекламных брошюр, проведение массовых акций, отслеживание конкурентов
 - С) Раздача бизнес-визиток, деловой обед с клиентами, обновление логотипа компании
6. Назовите каким образом обратная связь от клиентов может помочь в улучшении работы системы клиентских отношений:
 - А) Позволяет выявить слабые места в обслуживании, узнать требования клиентов, улучшить качество обслуживания**
 - В) Может быть проигнорирована, так как клиенты могут ошибаться

- С) Позволяет выявить только положительные стороны работы компании
7. Назовите преимущества, которые может получить компания, сосредотачиваясь на совершенствовании системы клиентских отношений:
- А) Увеличение лояльности клиентов, повышение прибыли, увеличение числа жалоб
 - В) Сокращение клиентской базы, снижение уровня продаж, рост недовольства клиентов
 - С) **Рост репутации компании, укрепление позиций на рынке, увеличение числа повторных покупок**
8. Степень довольства продукцией и услугами – это (**удовлетворенность клиентов**)
9. Назовите инструменты, которые можно использовать для анализа удовлетворенности клиентов:
- А) Играть на чувствах клиентов и использование манипулятивных методов
 - В) Отправка клиентам подарков и скидок
 - С) **Проведение опросов и анкетирование, изучение статистики продаж**
10. Уменьшение количества продаж и потеря клиентов в пользу конкурентов может возникнуть в случае потребностей клиентов в работе компании. (**игнорирования**)

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

1. Опишите как играет коммуникация с клиентами при проектировании процессов предоставления услуг:
- А) **Определение ценностных ожиданий клиентов**
 - В) Продвижение услуг
 - С) Управление репутацией компании
 - Д) Все вышеперечисленное
2. Проработка и внедрение улучшений – это принцип процессов предоставления услуг. (**непрерывного улучшения**)
3. Перечислите критерии, которые следует учитывать при выборе поставщиков услуг:
- А) Репутация компании
 - В) Цена услуг
 - С) Качество предоставляемой услуги
 - Д) **Все вышеперечисленное**
4. Разработка стратегии продвижения не является частью процесса процессов предоставления услуг. (**проектирования**)
5. Назовите инструменты, которые можно использовать для анализа процессов предоставления услуг:
- А) Диаграмма Ганта
 - В) **SWOT-анализ**
 - С) Диаграмма Парето
 - Д) Диаграмма Ишикавы
6. Перечислите шаги, которые включает в себя процесс проектирования услуг:
- А) Анализ потребностей клиентов
 - В) Оценка текущих процессов
 - С) Разработка бизнес-модели
 - Д) **Все вышеперечисленное**
7. Для определения ключевых шагов в процессе предоставления услуг используется модуль ... при проектировании процессов предоставления услуг. (**Сервисная цепочка**)
8. Назовите инструменты, которые можно использовать для моделирования процессов предоставления услуг:
- А) Бизнес-план
 - В) Диаграмма прецедентов
 - С) **Диаграмма Петри**
 - Д) Анализ SWOT
9. Назовите роль аудита процессов при проектировании услуг:

A) Оценка эффективности текущих процессов

В) Определение конкурентоспособности услуг

С) Формирование стратегии развития

Д) Все вышеперечисленное

10. Анализ рисков при проектировании процессов предоставления услуг позволяет потенциальные угрозы. (*минимизировать*)

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

1. Перечислите, что включает в себя организация социального обслуживания:

A) Предоставление материальной помощи

В) Консультирование граждан

С) Социальная реабилитация

D) Все вышеперечисленное

2. Профессиональная ориентация и трудоустройство – это один из видов ... поддержки граждан. (*социальной*)

3. Перечислите принципы социальной работы, которые важны при организации социального обслуживания:

A) Принцип гуманности

B) Принцип индивидуального подхода

C) Принцип эффективности

Д) Принцип социальности

4. Индивидуальные консультации, групповые занятия, арт-терапия – методы клиентов. (*психологической поддержки*)

5. Перечислите элементы, которые включают в себя профессиональная ориентация и трудоустройство:

A) Проведение тестирования профориентации

В) Оказание помощи в поиске работы и сопровождение на рабочем месте

С) Подготовка к трудоустройству через практические занятия

D) Все вышеперечисленное

6. Перечислите, что включает в себя социальная адаптация клиентов:

A) Развитие самоуважения и самооценки

В) Изучение социальных навыков

C) Интеграция в общество

Д) Все вышеперечисленное

7. Перечислите методы консультирования, которые могут применяться в работе с клиентами. (*индивидуальное, групповое, дистанционное*)

8. Назовите методики, которые могут быть применены социальными работниками для работы с клиентами:

A) Методика "Решение проблем"

В) Методика "Когнитивно-поведенческая терапия"

С) Методика "Семейное консультирование"

D) Все вышеперечисленное

9. Перечислите качества социального работника, которые важны для успешной работы:

A) Терпимость

В) Профессиональная этика

С) Коммуникабельность

D) Все вышеперечисленное

10. Оценка потребностей и проблем – один из основных этапов в процессе клиента. (*социальной адаптации*)

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. Кейс-задачи

I. Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы

Задание 1. «С детства у меня имеется небольшой физический недостаток вследствие того, что переболел воспалением легкого – незначительно снижен слух и есть дефект речи. Это не мешает мне вести нормальный образ жизни, но очень мешает в личной жизни. Ведь сейчас трудно найти девушку, для которой даже небольшой физический недостаток не имел бы значения, для которой главное в мужчине честность, порядочность, надежность, умение понять. Я не жалею о жизни, принимаю судьбу такую, какая она есть. Но что-то в нашей жизни произошло, в душах наших... И девушки сейчас ценят в мужчинах совсем иное».

Какую помощь может оказать специалист-коуч в подобных ситуациях?

Как вы думаете, какие службы призваны помогать людям в подобных ситуациях?

Задание 2. «Мне 24 года, и вот уже в течение двух лет я тяжело больна: у меня рассеянный склероз. Окончила школу, училище, поступила в вуз, который мне пришлось бросить из-за болезни. Я по натуре человек общительный, но мне очень тяжело, я стала совсем одинокой...»

Определите основную проблему, которая изложена в ситуации.

Какую помощь может оказать специалист-коуч в подобных ситуациях?

Задание 3. «Я согласен на любую посильную для меня работу, я инвалид второй группы с детства. Мне нет еще и 20. Передвигаюсь с помощью костылей. Получаю небольшую пенсию. Заканчиваю заочно юридический факультет МГУ. Согласен на любой посильный труд».

В чем будут заключаться действия специалиста-коуча при решении данной проблемы?

Какую помощь может оказать специалист-коуч в подобных ситуациях?

Какую работу можно предложить данному человеку?

II. Опираясь на схему составляющих технологий работы по оказанию психологической помощи, – целеполагание, поиск информации, сбор и анализ информации, выбор возможных вариантов действий на основании оценки ресурсов и ограничений, оценка результатов помощи и т.д., разработайте частные схемы работы со следующими категориями клиентов (молодёжи):

- 1) детьми-инвалидами, живущими в семьях;
- 2) инвалидами, проживающими в специализированных интернатах;
- 3) «трудными» детьми, посещающими ЦСО;
- 4) лицами, не имеющими работы (безработными специалистами и лицами без специального образования);

5) семьями «группы риска»;

6) лицами без определенного места жительства и беженцами.

Кроме того, вам необходимо:

♦ Выделить общие и специфические аспекты психолого-педагогических и коуч-технологий, применяемых в работе с данными группами клиентов.

♦ Разработать вопросы для глубинного интервью с клиентом, принадлежащим к одной из названных групп.

♦ Произвести типологию поведения клиентов каждой из групп, опираясь на теоретические и эмпирические данные, сопоставить их с полученными в ходе интервью.

♦ Сформировать список специалистов, работающих с данной группой клиентов. Разработать сценарий беседы со специалистами, включенными в систему технологии работы с клиентами каждой из групп, с целью выяснения представлений данных специалистов о клиентах, своей роли в жизни клиентов и возможностях помощи им.

♦ Выделить проблемы адаптации клиентов, попавших в новые жизненные условия (потеря родителей (кормильцев), рождение «нежеланного» или «раннего» ребенка, «ранний брак», потеря работы, вынужденная миграция, потеря места постоянного жительства, резкое снижение социального и экономического статуса семьи, переезд на новое место жительства и т. д.).

Разработать для каждого случая «дерево проблем», определить цель социальной работы и наметить основные мероприятия. Определить необходимое соотношение социальной, психологической и коуч-поддержки в рамках оказания помощи, обосновать свои предложения.

♦ Разработать анкету для опросов клиентов одной из выделенных групп, включающую:

- 1) общую информацию о клиенте, в том числе его формальные социальные характеристики;
- 2) запрос клиента и его представление о сути стоящих перед ним проблем; возможности помощи со стороны и самопомощи; желаемые результаты психологического и социального планов;
- 3) предпринимавшиеся клиентом шаги по решению проблемы, ее изменению;
- 4) шаги и поведение социального окружения клиента, способствующие разрешению проблемы или, напротив, ее усугублению.

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 знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости обучающихся.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с оценкой. Способ проведения – собеседование по вопросам.

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

Таблица распределения баллов по видам работ ЗФО*

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов*	Примечания
Текущий контроль, в т.ч.:	70	
Работа на семинарских занятиях	20	5 СЗ * 4 б.
Контрольная работа	25	
Посещение лекций (конспект) и активная работа на занятии	10	1 ЛЗ*10 б.
Тестирование по модулям	15	3 модуля*5 б.
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет, в т.ч.:	30	
Теоретический вопрос № 1	15	
Теоретический вопрос № 2	15	
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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине

[illegible]

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 Ольга Валерьевна

Обучение служением
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 3 зачеты 2 зачеты с оценкой 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		3		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	8	8	8	8	16	16
Практические	12	12	10	10	22	22
Итого ауд.	20	20	18	18	38	38
Контактная работа	20	20	18	18	38	38
Сам. работа	84	84	77	77	161	161
Часы на контроль	4	4	13	13	17	17
Итого	108	108	108	108	216	216

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Ильичева О.В.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Зубенко Е.Н.

Рабочая программа дисциплины

Обучение служением

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: получение обучающимися знаний и практических навыков в сфере проектной деятельности, развития гражданской ответственности путем реализации социально-ориентированного проекта с использованием профильных знаний и умений, полученных в учебном процессе, с их последующим применением в профессиональной сфере. Задачи дисциплины (модуля): 1. Проведение обучающимися анализа ситуаций в реальных социальных условиях для выявления актуальной проблемы, требующей проектного решения. 2. Постановка проблемы путем фиксации обучающимися содержания проблемы, выявления субъекта проблемы, а также всех заинтересованных сторон в данной ситуации. 3. Определение требований и ожиданий заинтересованных сторон с учетом социального контекста. 4. Разработка обучающимися паспорта проекта с учетом компетенций студенческой команды, имеющихся ресурсов, а также самоопределения участников проекта по отношению к решаемой проблеме. 5. Реализация проекта в условиях ресурсных, нормативных и этических ограничений, регулярного проведения рефлексивных мероприятий в целях развития гражданской ответственности и профессионализма участников проекта. 6. Подготовка отчета о ходе и результатах реализации проекта. Выполнение обучающимися защиты проекта. Проведение итоговой рефлексии проекта в целях осознания участниками проекта глубоких взаимосвязей между профессиональными компетенциями, гражданской ответственностью и социальными изменениями во благо общества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг
2.1.2	Социальное предпринимательство
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Бережливые технологии в социальной сфере
2.2.2	Проектный менеджмент

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: Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность	
УК-2.2: Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности	
УК-2.3: Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией	
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности	
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений	
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений	
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг	
ПК-3.1: Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия	
ПК-3.2: Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия	
ПК-3.3: Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг	
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	
ПК-7.1: Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки	
ПК-7.2: Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и	

решения его социальных проблем						
ПК-7.3: Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: - логические формы и процедуры, способствующие рефлексии по поводу собственной и мыслительной деятельности; - особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - основные термины и базовые элементы, методы исследований в системе социально-гуманитарного знания; - содержание правового статуса человека и гражданина, способы осуществления и защиты гражданами своих прав и свобод; - основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач; - необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в профессиональной сфере; - методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата; - системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации; - типы социального взаимодействия на групповом и индивидуальном уровнях; - основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности, и требований рынка труда. Уметь: - аргументированно формировать собственное суждение и оценку информации; - анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения; - критически оценивать информацию, независимо от источника, самостоятельно приобретать и систематизировать знания, аргументированно отстаивать свою точку зрения; - работать с нормативными и правовыми документами, воспринимать и обобщать информацию, а также юридические факты и возникающие в связи с ними правовые отношения; - определять круг задач в рамках профессиональной деятельности, решать поставленные задачи в профессиональной деятельности; - проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; - планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; - разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения профессиональных задач; - на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности; - разрабатывать командную стратегию; формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели; - планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач; - находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития. Владеть: - навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений; - навыками определения практических последствий изложенного решения задачи; - конкретной методологией и базовыми методами социально-гуманитарных дисциплин, позволяющими осуществлять решение широкого класса с задач научно-исследовательского и прикладного характера; - навыками использования нормативных и правовых документов; способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; - методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических процессов, и явлений; - навыками применения современного инструментария для решения профессиональных задач; - умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели; - приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях; способностью использовать набор коммуникативных средств и делать их правильный выбор в зависимости от ситуации общения; - специальной терминологией, методами анализа современной ситуации в стране и мире; - навыками определения реалистических целей профессионального роста; навыками выявления стимулов для саморазвития.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. ВВЕДЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ					

1.1	Модульная единица 1. Социально-ориентированные НКО и специфика взаимодействия с ними. /Тема/	2	0			
1.2	Значение социально ориентированных некоммерческих организаций (НКО) в решении социальных проблем и улучшении благосостояния общества, достижения социальных целей и улучшения качества жизни различных групп людей. Особенности социально ориентированных НКО: миссия и цели, безвозмездность, зависимость от донорской поддержки, волонтерство и гражданская активность, сотрудничество и партнерство НКО, использование инноваций и технологий. /Лек/	2	4	УК-2.1 ПК-1.1 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Семинарское занятие № 1 "Социально-ориентированные НКО и специфика взаимодействия с ними" /Пр/	2	6	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Особенности социально ориентированных НКО: миссия и цели, безвозмездность, зависимость от донорской поддержки, волонтерство и гражданская активность, сотрудничество и партнерство НКО, использование инноваций и технологий. /Ср/	2	26	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Модульная единица 2. Социальный проект и особенности социально-ориентированного проектирования. /Тема/	2	0			
1.6	Социально ориентированный проект: особенности, которые отличают его от других типов проектов: решение социальных проблем или улучшение благосостояния определенной группы людей, сообщества или общества в целом; учет интересов и потребностей различных стейкхолдеров и заинтересованных сторон; сотрудничество с другими НКО, государственными учреждениями, бизнес-сектором и проч.; измерение и оценка социального воздействия; гибкость и адаптивность; коммуникация и информирование общественности /Лек/	2	4	УК-2.1 ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Семинарское занятие № 2 "Социальный проект и особенности социально-ориентированного проектирования" /Пр/	2	6	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование

1.8	Социально ориентированный проект: особенности, которые отличают его от других типов проектов: решение социальных проблем или улучшение благосостояния определенной группы людей, сообщества или общества в целом; учет интересов и потребностей различных стейкхолдеров и заинтересованных сторон; сотрудничество с другими НКО, государственными учреждениями, бизнес-сектором и проч.; измерение и оценка социального воздействия; гибкость и адаптивность; коммуникация и информирование общественности /Ср/	2	58	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
1.9	Промежуточная аттестация (зачет) /Зачёт/	2	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Анализ ситуации и постановка проблемы. Выработка гипотезы проектного решения и ее проверка					
2.1	Модульная единица 3. Выявление актуальных социальных проблем и разработка социального проекта /Тема/	3	0			
2.2	Выявление актуальных социальных проблем и разработка социального проекта и его этапы: исследование социального окружения, определение целей и задач, выявление заинтересованных сторон, разработка стратегии и плана действий, привлечение ресурсов, разработка системы оценки и мониторинга. /Лек/	3	2	УК-2.1 ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Семинарское занятие № 3 "Выявление актуальных социальных проблем и разработка социального проекта" /Пр/	3	4	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование

2.4	Выявление актуальных социальных проблем и разработка социального проекта и его этапы: исследование социального окружения, определение целей и задач, выявление заинтересованных сторон, разработка стратегии и плана действий, привлечение ресурсов, разработка системы оценки и мониторинга /Ср/	3	36	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Модульная единица 4. Ресурсное обеспечение социального проекта /Тема/	3	0			
2.6	Ресурсное обеспечение социального проекта: финансовые ресурсы (гранты, спонсорство, пожертвования); человеческие ресурсы (команда проекта, волонтеры, партнеры); материальные ресурсы (оборудование, расходные материалы и инфраструктура); информационные ресурсы (Интернет, соц. сети, образовательные организации). /Лек/	3	4	УК-2.1 ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.7	Семинарское занятие № 4 "Ресурсное обеспечение социального проекта" /Пр/	3	4	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Ресурсное обеспечение социального проекта: финансовые ресурсы (гранты, спонсорство, пожертвования); человеческие ресурсы (команда проекта, волонтеры, партнеры); материальные ресурсы (оборудование, расходные материалы и инфраструктура); информационные ресурсы (Интернет, соц. сети, образовательные организации) /Ср/	3	23	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.9	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) /ЗаО/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.10	Модульная единица 5. Планирование социального проекта: методы реализации, инструменты проектной деятельности и ожидаемые результаты /Тема/	3	0			

2.11	Методы реализации: участие заинтересованных сторон, командная работа, обмен знаниями и опытом. Инструменты проектной деятельности: проектный цикл, план проекта и графики работ, матрица ответственности, мониторинг и оценка. Ожидаемые результаты: решение или улучшение конкретной социальной проблемы или потребности в сообществе; улучшение качества жизни или благосостояния целевой аудитории; развитие компетенций участников проекта, изменение отношения в обществе к социальным проблемам и запросам. /Лек/	3	2	УК-2.1 ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.12	Семинарское занятие № 5 "Планирование социального проекта: методы реализации, инструменты проектной деятельности и ожидаемые результаты" /Пр/	3	2	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.13	Ожидаемые результаты: решение или улучшение конкретной социальной проблемы или потребности в сообществе; улучшение качества жизни или благосостояния целевой аудитории; развитие компетенций участников проекта, изменение отношения в обществе к социальным проблемам и запросам. /Ср/	3	18	УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование
2.14	Промежуточная аттестация (экзамен) /Тема/	3	0			
2.15	Промежуточная аттестация (экзамен) /Экзамен/	3	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	Вопросы к промежуточной аттестации, тестирование

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	Вандышева Л. А.	Социальное проектирование: теория и практика	Самара: СамГУ, 2020

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Ловкова А. А.	Социальное партнерство: учебно-методическое пособие	Тольятти: ТПУ, 2012
Л2.2	Егорова Н. Ю., Рушева А. В.	Социальное партнерство как механизм решения социальных проблем: учебно-методическое пособие	Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2020
Л2.3	Билтуева И. А., Базарова М. У.	Организация добровольческой (волонтерской) деятельности: учебно-методическое пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 экономика	Улан-Удэ: Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова, 2022

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Официальный сайт Федеральной службы по труду и занятости РФ
Э2	Официальный сайт Министерства регионального развития РФ
Э3	Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.

130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине «Обучение служением» применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости обучающихся.

Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета и экзамена. Способ проведения – собеседование по вопросам, предложенным преподавателем, и решение ситуационной задачи или кейса.

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

Таблица – Распределение максимальных баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов*	Примечания
Текущий контроль, в т.ч.:	70	
<i>Выполнение докладов к семинарским занятиям</i>	25	5 б. за 1 доклад с презентацией
<i>Тестирование по модулям</i>	30	
<i>Работа с кейсами</i>	15	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (экзамен), в т.ч.:	30	
<i>Теоретический вопрос № 1</i>	10	
<i>Теоретический вопрос № 2</i>	10	
<i>Ситуационная задача (кейс)</i>	10	
Всего за курс	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 балла – «неудовлетворительно»;
- от 51 до 70,9 баллов – «удовлетворительно»;
- от 71 до 85,9 баллов – «хорошо»;
- от 86 до 100 баллов – «отлично».

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	№ страницы рабочей программы	Основания для внесения изменений	ФИО вносившего изменения	протокола заседания кафедры №... от ...	Подпись и расшифровка подписи зав. кафедрой

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающий:

1) Вопросы и задания для промежуточной аттестации;

2) Комплект тестовых заданий по каждой компетенции.

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

Таблица 1 – Распределение вопросов промежуточной аттестации по компетенциям

№	Код и наименование компетенции	Порядковый номер вопроса
1	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	1-16
2	ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	17-50
3	ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг	17-50
4	ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	17-50

**Вопросы и задания для промежуточной аттестации
по дисциплине «Обучение служением»**

(направление подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Цифровой социальный сервис»)

- Охарактеризуйте социально-ориентированные НКО и специфику взаимодействия с ними.
- Назовите основные направления служения.
- Перечислите целевые установки служения.
- Охарактеризуйте мотивы и стимулы участия в служении.
- Опишите кратко историю методики обучения служением.
- Охарактеризуйте социальное служение как социальный институт.
- Назовите факторы, определяющие современное развитие социального служения.
- Опишите роль добровольческого служения в системе профессиональной деятельности по оказанию социальных услуг населению.
- Опишите роль добровольческого служения в решении целей и задач национального развития.
- Как обучение служением способствует практико-ориентированности образования?
- Охарактеризуйте обучение служением в практико-ориентированном подходе.

12. Назовите критерии и показатели эффективности методики обучения служением.
13. Что такое Фонд «Созидание»? Охарактеризуйте Академический институт социального служения Российского государственного социального университета.
14. Охарактеризуйте модели обучения служением в наше время.
15. Опишите алгоритм внедрения технологий общественного служения, методики обучения служением.
16. Перечислите функции гражданского общества. Какие из них являются самыми важными на местном уровне (в вашем населенном пункте), на региональном уровне и для страны в целом?
17. Каковы основные признаки волонтерского труда? В чем они проявляются на практике?
18. Назовите факторы и условия, способствующие становлению в России добровольчества и добровольческой деятельности
19. Какими нормативными правовыми документами регулируется государственная политика в сфере добровольчества? На каких уровнях государственного управления осуществляется регламентация государственной политики в сфере добровольчества?
20. Назовите основные меры поддержки действующих добровольческих организаций и создания условий для открытия новых. Дайте краткую характеристику каждой из них.
21. Дайте определение понятия «социальное проектирование». Перечислите основные принципы социального проектирования.
22. Какие этапы включает в себя процесс социального проектирования?
23. Охарактеризуйте роль социального проектирования в решении общественных проблем.
24. Раскройте сущность междисциплинарного подхода в социальном проектировании.
25. Какие факторы влияют на эффективность социальных проектов?
26. Назовите основные требования к социальному проекту.
27. Как определить актуальность и социальную значимость проблемы, на решение которой направлен проект?
28. Охарактеризуйте основные этапы формулирования проблемы в социальном проектировании.
29. Как провести оценку ресурсов, необходимых для решения выявленной проблемы?
30. Дайте определение понятия «гипотеза проектного решения» в социальном проектировании.
31. Назовите основные источники информации, которые можно использовать для проверки гипотезы.
32. Какие риски могут возникнуть при выработке и проверке гипотезы проектного решения?
33. Перечислите основные структурные элементы паспорта проекта.
34. Объясните значение индикаторов и показателей эффективности проекта.
35. Охарактеризуйте этапы реализации социального проекта.
36. Раскройте сущность механизма управления рисками в социальном проектировании.
37. Как осуществить оценку социальной и экономической эффективности проекта?
38. Охарактеризуйте роль команды проекта в его успешной реализации.
39. Как осуществляется мониторинг и контроль за ходом реализации проекта?
40. Какие методы и инструменты можно использовать для управления проектом?
41. Объясните значение коммуникации и взаимодействия с заинтересованными сторонами.
42. Как организовать привлечение ресурсов (финансовых, материальных, человеческих) для реализации проекта?
43. Как осуществляется документирование и отчетность по ходу реализации проекта?

44. Объясните роль обратной связи и корректировки действий в процессе реализации проекта.
45. Что включает в себя этап подведения итогов реализации социального проекта?
46. Назовите основные трудности и проблемы, которые могут возникнуть при реализации социального проекта.
47. Объясните значение рефлексии деятельности в социальном проектировании.
48. Раскройте сущность процесса самооценки и оценки проекта внешними экспертами.
49. Объясните значение распространения и тиражирования успешных практик социального проектирования.
50. Как использовать опыт реализации проекта для дальнейшего совершенствования социальной деятельности?

Задачи (практические задания)

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача 1.

По воспоминанию клиента...Года 3-4 назад покупал через интернет дивайс за порядка 900 EUR. Пришла пустая коробка. Обнаружилось это уже дома и меня вполне могли отправить, но магазин предпочел отнестись как положено - выслали бесплатно еще раз уже полную коробку. Было это в одной из стран EU.

Задача 2.

Пример плохого обслуживания может привести каждый, их легко вспомнить, т.к. к сожалению их довольно много... А вот рассказать о случаях выдающегося и безупречного обслуживания довольно сложно. Их очень мало. Однако на что мы обращаем внимание? На примеры отвратительного сервиса или наоборот? А что выгоднее? А какие из этих примеров позволят обучить продавцов безупречному сервису, а не просто будут их стимулировать избегать ошибок? Ответ очевиден ...

Обратите внимание на примеры организации сервиса и обслуживания покупателей персоналом!

Проанализируйте какие подходы к осуществлению сервиса применяются.

Задача 3.

Каждый человек периодически сталкивается с элементарными проблемами. Например, простая и примитивная проблема – заменить молнию в джинсах на новую. Конечно, можно пойти приобрести новые джинсы. Но иногда сложно сделать свой выбор и подобрать новую вещь. В таких случаях считается необходимым обратиться в ателье. Именно там работают профессионалы швейного мастерства. Профессионалы, для которых вшить молнию не составляет труда. Далеко за примером ходить не пришлось. Ателье ООО "Славянка" - Славянский бульвар, дом 11, корпус 1. При получении "обновленных" джинсов, выяснилось, что все молния была вшита, так, что брюки торчали в разные стороны даже стоя. При попытке присесть, ткань, закрывающая молнию, раскрывалась полностью. В общем, в такие брюки выглядели очень неопрятно и ходить в них было нельзя. Очень интересна была реакция "профессионалов" из ателье ООО "Славянка". Мастер поведал, что вшил молнию точно на прежнее место. И что, если так они выглядят, значит, брюки такие и были. Полу-

чалось, что целый год перед этим, клиент ходил в таком виде. Женщина-начальник (вероятно директор) убеждала, что вероятно новая молния более толстая. А так все нормально, просто придирки клиента. После изучения вшитой молнии, оказалось очевидным, что как раз в проблемном месте, строчка шла криво, т.е. замена была выполнена с браком. Но позиция мастера не изменилась - они такие и были. Правда, теперь, оказалось, что мастер вшил не по старому шву, по отпечатку от старой молнии, оставленному на ткани. Ателье направлено пыталось доказать, что все нормально. Деньги получены, молния вставлена "на прежнее место", и клиент может убраться восвояси. Фактически ателье ООО "Славянка" пыталась реализовать «некий подход» к осуществлению сервиса. И на все замечания, что в такой одежде ходить нельзя практически не реагировали - все вшито как надо. А как же "клиент всегда прав"?

Вопросы к задаче:

1. Какие подходы к осуществлению сервиса применяются в упоминаемых компаниях?
2. Охарактеризуйте данные компании со стороны этичности ведения бизнеса, что определяет их репутацию в бизнесе?

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача 1.

Методическая служба одного из крупнейших в СПб досуговых центров насчитывала 5 человек. Отдел работал ни шатко, ни валко. Главной его задачей была подготовка отчетов, справок и текстов выступлений директора центра. Остальное время каждый из работников мог заниматься тем, что его больше интересовало: кто-то собирал информацию и материалы по питерскому року, кто-то - по современной живописи, кто-то - по народным ремеслам и праздникам. Руководитель службы не скрывал, что ждет скорого выхода на пенсию, после чего ни на минуту не собирался оставаться на работе, связывая все свои дальнейшие планы с загородным домом. Работники отдела были примерно одного возраста и особые звезды с неба не хватали. Однажды один из них оказался с директором центра за одним столиком в кафе, и директор поделился с ним планами создать рекламную службу — дело только за подходящим руководителем. Директор сказал, что он даже готов оплатить переподготовку кого-то из работников центра, и предложил это молодому человеку. Тот согласился. Однако пока он проходил четырехмесячную подготовку, директор подвернулся опытный рекламист, который был готов не только создать рекламную службу, но и привести с собой опытную команду. Когда молодой человек вернулся с переподготовки, директор предложил ему возглавить методический отдел — его руководитель к этому времени как раз вышел на пенсию. Молодой человек несколько растерялся, но, подумав два дня, предложение принял, а, приняв отдел, затеял аттестацию работников.

Дать ответы на следующие вопросы:

1. Сможет ли молодой человек эффективно руководить службой, в которой он проработал до этого несколько лет, ничем не выделяясь?
2. Что можно ему рекомендовать сделать для поднятия авторитета в глазах коллег?
3. Оправдана ли в этом случае аттестация?

Задача 2.

У молодого звукооператора звукоцеха одного из театров СПб возникла идея создать на базе звукоцеха студию звукозаписи. Он знал, где можно достать необходимое оборудо-

вание для этого, и даже имел предварительные договоренности. Более того, он имел предварительные договоренности о финансовой схеме сделки. В его планы не входило создание самостоятельной студии, идея заключалась в создании студии именно «под крышей» театра. Однако молодой человек не хотел бы выпускать из своих рук создание и деятельность студии. Все вопросы в театре реально решались художественным руководителем - главным режиссером. Директор театра только оформлял решения, принятые худруком. Коммерческими вопросами занимался коммерческий директор - очень хваткий и «себе на уме» человек. Начальник звукоцеха - отличный мастер своего дела и глубоко пьющий человек - без особых амбиций, но свое дело знал и делал отлично. В звукоцехе, кроме молодого человека, работало еще трое - примерно того же возраста, что и он: звукорежиссер и два инженера.

Задание:

Предложите молодому человеку программу действий – шаг за шагом последовательных действий — с целью создания студии звукозаписи, фактическое руководство которой оказалось бы за ним. На каком этапе, при общении с кем он может раскрыть «все карты» своего проекта (деловые контакты, источники финансирования)?

Задача 3.

Фирма Inter Tourist существует с 1976 г. Она проводит исследования возможностей рынка и оказывает маркетинговые консультационные услуги организациям, специализирующимся в области туризма. Одним из ее недавних клиентов была крупнейшая европейская авиакомпания, интересовавшаяся представлением американцев о тех странах, в которые они летают. После того как Inter Tourist сформулировала основные характеристики «стран назначения», авиакомпании было легче разработать маркетинговую программу, позволившую увеличить количество туристов, пользующихся ее услугами.

Фирма Globally Unique Travel, которая является одним из постоянных заказчиков Inter Tourist, попросила вице-президента оценить, насколько заинтересованы американские туристы в поездках на голландские и австралийские фермы. Globally Unique Travel давно известна в индустрии туризма своими высокими ценами и, как видно из ее названия, уникальными турами для наиболее разборчивых и богатых американских путешественников.

Один из агентов фирмы, имеющий богатый опыт работы в Голландии и Австралии, был уверен в том, что американцев интересуют туристические поездки на фермы. Он всегда был в курсе всех изменений в жизни американцев и считал, что некоторые из них помогут задуманному им делу.

Американцев все больше интересовал здоровый образ жизни, возвращение «к основам» и активный отдых. Голландские фермы могли быть интересны для путешественников тем, что они были маленькими, семейными, живописными и внешне напоминали картины старых голландских мастеров. Фермы, расположенные возле Амстердама, уже пользующиеся популярностью среди американских туристов, особенно очаровательны. Более того, благодаря голландской системе образования почти на каждой ферме по крайней мере один член семьи говорит по-английски.

Австралийские фермы отличаются от голландских. Как правило, они крупные, «даже по техасским стандартам». Австралийские фермы (или поместья) обычно используются как для выращивания крупного рогатого скота, так и для сбора урожаев зерновых. На этих фермах есть больше возможностей проведения активного отдыха, от катания верхом до прогулок на природе.

Фермерский туризм всегда был очень популярным в Европе и в Австралии. В обоих регионах специальные правительственные агентства информировали фермеров о том, что необходимо для нормального отдыха туристов. Эти же агентства стимулировали спрос на такого рода туризм (особенно в Европе). Фермерский туризм благоприятно сказался как на доходах фермеров, так и на здоровье туристов.

Идея фермерского туризма была новой для Америки. Исследования в этой области уже были проведены в Голландии и Австралии. В результате были выявлены следующие

рыночные сегменты: семьи, искатели волнующих впечатлений, любители фермерского образа жизни и отдыха на свежем воздухе. По итогам европейского исследования большинство потенциальных туристов ранее уже проводили отпуск на ферме и около 60% из них имеют детей в возрасте до 16 лет. Согласно исследованиям в сегменте «желающие отдыхать на ферме» преобладают одинокие люди старшего возраста без детей и, хотя они желают испытать на себе, что такое жить в сельской местности, в то же время они не хотят «пачкать руки».

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

№ задачи	Уровень сложности	Время на подготовку, мин.	Дополнительный материал к решению
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача 1.

В поисках работы в службу занятости обратился Зуев в возрасте 46 лет. Не подобрав подходящую работу, служба занятости отказала ему в признании безработным, так как он - бывший военный, получающий пенсию за выслугу лет по государственному пенсионному обеспечению. Зуев не согласился с таким решением, так как рассчитывал на получение пособия по безработице в период поиска работы, поскольку размер пенсии невелик, и, кроме того, он собирался искать работу с помощью центра занятости. Может ли быть Зуев признан безработным? Какую поддержку он может получить в центре занятости?

Задача 2.

Инженер Кукушкин был уволен с предприятия в связи с его ликвидацией. Он обратился в районное отделение службы занятости с целью подыскания ему подходящей работы и регистрации в качестве безработного. Ему предложили работу в качестве техника по его специальности. Он отказался, считая, что место работы слишком удалено от места жительства (2 часа езды к месту работы) и оплата составляет 7000 рублей, что значительно ниже прежней. Можно ли считать предложенную Кукушкину работу подходящей? Какие документы ему необходимо представить для регистрации в качестве безработного?

Задача 3.

Гражданка Савельева Е. обратилась в Центр занятости населения с заявлением встать на учет по безработице, не имея профессионального образования, не имея опыта работы, требуя при этом ежемесячную выплату по безработице. На предложение получить профессиональное образование за счет средств местного бюджета отказалась. Правомерен ли отказ органа Центра занятости в постановке на учет по безработице? Какие должны быть действия Центра занятости?

Критерии оценки компетенций:

Уровни освоения компетенций	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенций
Не сформирована	Менее 5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач.
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.
Базовый уровень	7 – 8,9 баллов	Сформированность компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач.

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

Примерный комплект тестовых заданий по дисциплине «Обучение служением»

Полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/>)

Тестовые задания для оценки компетенции 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

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Начальный уровень	1 мин.
2.	Базовый уровень	2 мин.
3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Продвинутый уровень	3 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Начальный уровень	1 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) предоставление информации клиенту
- б) *определенный способ предоставления услуг заказчику*
- в) оказание услуги клиенту

2. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Неосвязаемость услуги заключается:

- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- б) *они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения*
- в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неизменностью качества
- в) *неотделимость от своего источника*

4. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а) это отчужденный от производителя результат труда
- б) *фактически производство совмещено с потреблением*
- в) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа

5. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям:

- а) горизонтальная интеграция
- б) вертикальная интеграция
- в) диверсификация

6. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.
Главной задачей обеспечения качества услуги является:
- а) превышение ожиданий потребителей
 - б) удовлетворение ожиданий потребителей
 - в) стандарты обслуживания

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы в именительном падеже.

 - это процесс взаимодействия личности со средой, опосредованный индивидуальными особенностями, выражающийся в форме внешней активности.

Поведение

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы в именительном падеже.

 - это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Обслуживание

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы в именительном падеже.

 - это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг.

Сервис

10. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы в именительном падеже.

 - это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Качество

Тестовые задания для оценки компетенции **ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя**

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Начальный уровень	1 мин.
2.	Базовый уровень	2 мин.
3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Продвинутый уровень	3 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Начальный уровень	1 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Понятие «воспринятое качество» определяется:

- а) как соотношение ожиданий потребителя и восприятия полученной услуги

- б) как исполнение договорных обязательств
- в) как понимание персоналом своей ответственности за качество услуги
- г) как улучшение качества одной услуги за счет предоставления «пакета» услуг

2. Прочитайте текст. Выберите два варианта ответа.

Гарантии предприятия сферы туризма выступают как:

- а) маркетинговый инструмент
- б) защита от претензий потребителя
- в) инструмент поддержания приверженности клиентов фирме
- г) обязательства перед страховой фирмой

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Петля качества - это:

- а) Модель организации производства услуги
- б) Опросный лист потребителя услуги
- в) Название программного обеспечения тестирования услуги
- г) Заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса

4. Прочитайте текст. Выберите три варианта ответа.

Показатели качества услуги:

- а) функционального назначения
- б) социального назначения
- в) эргономические показатели
- г) экономические показатели
- д) статистические показатели
- е) показатели сегментации

5. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

В систему международной стандартизации входит принцип

- а) обеспечения условий для единообразного применения стандартов
- б) модернизации стандартов с учетом рыночной конъюнктуры
- в) доступности терминологии
- г) перевод оценочных действий в электронную среду

6. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Международная организация по стандартизации качества создана под эгидой:

- а) ЮНЕСКО
- б) СССР
- в) ООН
- г) ВТО

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Соблюдение установленных норм и традиций лежат в основе формирования и управления сервисными .
контактами

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Фирменный - это правильная организационная форма сервисного сопровождения промышленной продукции производственно-технического назначения в том случае, когда сервис ведется исключительно персоналом предприятия-производителя
сервис

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Важнейшие [] сервисного обслуживания - обеспечение оптимального и экономически эффективного использования потребителем промышленной продукции; формирование перспективного и достаточно стабильного рынка сбыта промышленной продукции.

функции

10. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Произведенные услуги в сервисной деятельности приобретают потребительскую стоимость (которая соответствует затратам общественного труда на ее производство); услуги выступают в качестве товара, являясь важным элементом рыночной экономики; труд и обслуживание людей на предприятиях сервиса, организованные аналогично материальному производству – все это корректные свойства [], которые сближают его с промышленным производством

сервиса

Тестовые задания для оценки компетенции ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Начальный уровень	1 мин.
2.	Базовый уровень	2 мин.
3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Продвинутый уровень	3 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Начальный уровень	1 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Исследование представляет собой:

А. Желаемое состояние изучаемого объекта

Б. Предвосхищение результата деятельности

В. Научный труд, научное изучение, познавательная деятельность и процесс познания для получения новых знаний

Г. Познание законов общества и природы

2. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Принцип исследования – это:

А. Элемент системы управления

Б. Функция системы управления

В. Желаемый результат исследования

Г. Правило, руководящая идея проведения исследования

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Объект исследования представляет собой:

А. Процесс чего - либо, подлежащий изучению

Б. Конечное состояние изучаемого процесса

В. Структура (отдел, предприятие, отрасль и т.п.) и ее внутренняя и внешняя среда, подлежащие изучению

Г. То, на что направлено и что является содержанием научного изучения

4. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Предмет исследования представляет собой:
 А. Процесс чего - либо, подлежащий изучению
 Б. Конечное состояние изучаемого процесса
 В. Структура (отдел, предприятие, отрасль и т.п.) и ее внутренняя и внешняя среда, подлежащие изучению
 Г. То, на что направлено и что является содержанием научного изучения

5. Прочитайте текст. Установите соответствие методов исследования и их характеристикой.

1. Диалектический	А. В данном методологическом подходе принцип противоречивости является важнейшим
2. Ситуационный	Б. Данный методологический подход рассматривает исследование как совокупность взаимосвязанных непрерывно выполняемых исследовательских действий, преобразующих входы ресурсов, информации и т.п. в соответствующие выходы
3. Процессный	В. Данный методологический подход нацелен на оперативное изучение сложившейся ситуации по использованию преимущественно типовых процедур исследования
4. Рефлексивный	Г. Данный подход призван обеспечить изучение такой реальности, как рефлексия, и создать конструктивные возможности для использования полученных знаний о ней в социальной практике

Ответ: 1 - А; 2 - В; 3 - В; 4 - Г.

6. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Типология исследований представляет собой:

- А. Логическая схема проведения исследования
- Б. Совокупность типов исследования, выделенных по определенным образцам
- В. Классификация разновидностей исследования
- Г. Разделение разнообразных исследований по критериям их эффективности
- Д. Выбор исследования, отвечающего потребностям конкретной ситуации

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ управления - это совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих подсистем и элементов.

Система

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ исследования – это последовательность операций по использованию методов исследования.

Методика

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Программа исследования – это комплекс положений, определяющих цели и задачи исследования, предмет и условия его проведения, используемые _____, а также предполагаемый результат

ресурсы

10. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

Наибольшая трудность проведения натурного исследования социально-экономических систем заключается в затруднении получения _____.

информации

Тестовые задания для оценки компетенции **ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности**

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1.	Базовый уровень	2 мин.
2.	Начальный уровень	1 мин.
3.	Начальный уровень	1 мин.
4.	Продвинутый уровень	3 мин.
5.	Начальный уровень	1 мин.
6.	Базовый уровень	2 мин.
7.	Продвинутый уровень	3 мин.
8.	Начальный уровень	1 мин.
9.	Продвинутый уровень	3 мин.
10.	Продвинутый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Основной принцип социальной работы, который должен учитывать специалист при подборе индивидуальной программы поддержки для клиента:

- a) Принцип недопустимости произвола и самоуправства
- b) *Принцип индивидуализации и преемственности*
- c) Принцип сохранения достоинства и собственности
- d) Принцип всеобщности и равенства

2. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Виды социальной поддержки, которые могут быть предоставлены гражданам в трудной жизненной ситуации

- a) Психологическая поддержка
- b) Финансовая помощь
- c) Проведение различных тренингов и мастер-классов
- d) *Все вышеперечисленное*

3. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Понятие «индивидуальная потребность» в рамках социальной работы включает в себя:

- a) Физическое и психологическое благополучие
- b) *Уникальные потребности и запросы каждого клиента*
- c) Социальные и культурные особенности клиента
- d) Все вышеперечисленное

4. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Виды социальной поддержки, которые могут предоставляться гражданам:

- a) Медицинская помощь и образовательные услуги
- b) *Финансовая помощь и социальное обслуживание*
- c) Транспортные услуги и питание
- d) все вышеперечисленное

5. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы

«Социальное _____ на дому – это поддержка и забота о пожилых людях на их территории».

обслуживание

6. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Меры социальной поддержки, которые могут быть предоставлены семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации

- a) Услуги психолога и льготы на детские товары
- b) Материальная помощь и консультации по воспитанию
- c) Бесплатные туристические путевки и пенсионные выплаты
- d) Поддержка и забота о пожилых людях на их территории

7. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное прилагательное с маленькой буквы.

«Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются в _____ форме».

электронной

8. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с заглавной буквы в единственном числе.

«_____ - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, работником многофункционального центра, государственным или муниципальным служащим»

Жалоба

9. Прочитайте текст. Вставьте пропущенное слово с маленькой буквы.

«Административный _____ - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги»

регламент

10. Прочитайте текст. Выберите один вариант ответа.

Привлечение добровольцев для организации социальной помощи целесообразно:

- a) При нехватке финансирования на услуги
- b) При нехватке специалистов
- c) При нехватке личного времени работников
- d) Все вышеперечисленное

Критерии оценки уровня сформированности компетенций:

Уровень сформированности компетенций	Количество баллов	Процент правильных ответов
Не сформирована	Менее 5 баллов	Менее 50%
Начальный уровень	5 – 6,9 баллов	От 51% до 70%
Базовый уровень	7 – 8,9 баллов	От 71% до 80%
Продвинутый уровень	9 – 10 баллов	От 81% до 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 Ольга Валерьевна

Социальная работа в образовательных учреждениях
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	125	125	125	125
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

преподаватель кафедры "Организация и менеджмент", Минина Наталья Александровна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент кафедры "Организация и менеджмент", Большакова Юлия Александровна

Рабочая программа дисциплины

Социальная работа в образовательных учреждениях

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель изучения курса «Социальная работа в образовательных учреждениях» состоит в изучении студентами содержания и методики социального образования с учетом требований современной культурно-образовательной ситуации Задачи дисциплины (модуля): • формирование у студентов теоретических представлений о социальном образовании как отрасли гуманитарного знания, его объекте и предмете, основных категориях; • формирование целостного представления о факторах и закономерностях, уровнях социального образования и воспитания; • овладение основными методами и формами социального образования и самообразования, развития профессионального мастерства

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Философия
2.1.2	Основы социального государства
2.1.3	Социальная защита населения
2.1.4	Социальная работа с семьей
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Социальная защита населения
2.2.2	Социальные технологии работы с молодежью

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ОПК-6.1:	Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
ОПК-6.2:	Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ОПК-6.3:	Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг	
ПК-3.1:	Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия
ПК-3.2:	Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия
ПК-3.3:	Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен	
Знать: - нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг - клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности - способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия Уметь: - обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности - принимать участие в разработке системы клиентских отношений - проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия Владеть: - Навыки поиска информации в основных правовых системах; навыки использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации - совершенствования системы клиентских отношений - методами проектирования процесса предоставления услуг	

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ					
1.1	Модульная единица 1. Сфера образовательных (социальных) услуг в современных условиях в современной России /Тема/	4	0			
1.2	Сфера образовательных (социальных) услуг в современных условиях в современной России /Лек/	4	2	ОПК-6.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	Вопросы для проведения промежуточной аттестации
1.3	Семинарское занятие № 1. Защита детства и социальное воспитание в истории России /Пр/	4	2	ОПК-6.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э2	Ситуационные задачи
1.4	Самостоятельная работа №1 /Ср/	4	25	ОПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
1.5	Модульная единица 2. Социализация как основа социально-педагогической деятельности /Тема/	4	0			
1.6	Социализация как основа социально-педагогической деятельности /Лек/	4	2	ОПК-6.1 ПК-1.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	Вопросы для проведения промежуточной аттестации
1.7	Социальное воспитание, сущность и содержание /Пр/	4	4	ОПК-6.2 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э2	Ситуационные задачи
1.8	Самостоятельная работа №2 /Ср/	4	25	ОПК-6.3 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ					
2.1	Модульная единица 3. Социально-педагогическая поддержка детей в образовательных учреждениях. /Тема/	4	0			
2.2	Самостоятельная работа №3 /Ср/	4	25	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
2.3	Модульная единица 4. Нормативно-правовое регулирование защиты детства в России. /Тема/	4	0			

2.4	Самостоятельная работа №4 /Ср/	4	25	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
2.5	Модульная единица 5. Характеристика разных категорий детей и техно-логии работы с ними в образовательных учреждениях. /Тема/	4	0			
2.6	Самостоятельная работа №5 /Ср/	4	25	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Тестирование
2.7	Экзамен /Экзамен/	4	9	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	Вопросы 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	Холостова Е. И.	Социальная работа: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Филиппова М. В., Дивеева Н. И., Доброхотова Е. Н., Иванкина Т. В., Кузьменко А. В., Лаврикова М. Ю., Федорова М. Ю., Харитонов М. М., Ногайлиева Ф. К.	Право социального обеспечения: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Ромм Т. А.	История социальной педагогики: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Мардахаев Л. В., Чемоданова Д. И., Кузнецова Л. В., Соловьева Л. В., Орлова Е. А.	Специальная педагогика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Российское образование. Федеральный образовательный портал.
Э2	Союз социальных педагогов и социальных работников

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice 2013Standard
6.3.1.2	Windows 7 Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе
141	«Аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10
143	«Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов»	Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения Проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ к освоению дисциплины

Оценка результатов освоения дисциплины

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости обучающихся.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета. Способ проведения – собеседование по зачетным вопросам, предложенным в ФОС. Формирование рейтинга обучающихся осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица – Таблица распределения баллов по видам работ

Вид контроля	Баллы	Примечания
Текущий контроль		70 баллов
Контрольная работа студентов	20 баллов	Максимум 20 баллов
Работа на семинарских занятиях	20 баллов	Максимум 10 баллов за один доклад, выступление
Выполнение самостоятельной работы (проверка конспекта)	20 баллов	Максимум 20 баллов - пропорционально количеству выполненных конспектов
Участие в научно-исследовательской работе	10 баллов	Баллы начисляются по представлению руководителя научного кружка.
Промежуточная аттестация (экзамен)		30 баллов
Теоретический вопрос № 1	15 баллов	
Теоретический вопрос № 2	15 баллов	
Максимум:	100 баллов	

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

Успеваемость студента по дисциплине определяется с помощью рейтинга:

- менее 51 балла – «неудовлетворительно»;
- от 51 до 70 баллов – «удовлетворительно»;
- от 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- от 86 до 100 баллов – «отлично».

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе

[illegible]

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств включает контрольно-оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе критерии оценивания.

Результатом обучения по дисциплине является формирования следующих компетенций:

ОПК 6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ПК 1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК 3. Способен проектировать процессы предоставления услуг.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий по дисциплине;
3. Ситуационные задачи.

Для определения общей оценки 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

1. Раскройте сущность понятия «социализация» и «воспитание» личности
2. Охарактеризуйте индивидуально-личностный и социально-педагогический подходы.
3. Раскройте сущность социальных отклонений в развитии человека: адаптация, дезадаптация и редуадаптация человека в социальной среде.
4. Определите особенности процесса социализации в маргинальный переходный период.
 1. Обоснуйте прямые и косвенные десоциализирующие влияния
5. Объясните в чем заключается профилактика и преодоление социальных отклонений.
6. Раскройте сущность проекта социолога – педагогического исследования личности
7. Объясните процесс воспитания и развитие личности в семье
8. Охарактеризуйте кризис семьи в современном обществе
9. Обоснуйте программирование процессов ресоциализации семьи и несовершеннолетнего группы риска.
 2. Приведите краткую характеристика семей группы риска.
 3. Обоснуйте социально-педагогическое обследование семьи.
 4. Охарактеризуйте разработку программы дальнейшей социально-педагогической поддержки и межведомственного взаимодействия в работе с семьей.
 5. Объясните процесс выявления и работы с семьями, условия в которых угрожают здоровью и жизни детей.
 6. Раскройте сущность проекта социолога – педагогического исследования семьи
 7. Охарактеризуйте воспитание и развитие личности в неформальной организации
 8. Обоснуйте деятельностный подход к организации системы педагогического воздействия на личность и коллектив.
 9. Назовите современные формы организации подростков и молодежи в позитивную деятельность.

10. Определите возможности педагогического воздействия социального работника или добровольца на личность и социальную неформальную группу.
11. Раскройте сущность проекта социолого – педагогического исследования коллектива
12. Раскройте сущность социально-педагогического сопровождения жизнедеятельности людей в трудной жизненной ситуации
13. Раскройте сущность социально-педагогического сопровождения и поддержки семьи в трудной жизненной ситуации.
14. Раскройте сущность понятия «Дети улиц» и особенности социально-педагогической работы с ними.
15. Объясните в чём заключается воспитательная работа в приемной семье и ее социально-педагогическое сопровождение.
16. Раскройте сущность социально-педагогической работы с людьми без определенного места жительства.
17. Раскройте сущность социально-педагогической работы с зависимостями.
18. Раскройте сущность социально-педагогической работы с людьми, подвергшимися жестокому обращению и насилию.
19. Раскройте сущность педагогической деятельности как категория педагогики.
20. Сравните общую и функциональную характеристику педагогической деятельности.
21. Определите педагогические способности и умения.
22. Определите профессиональные компетентности социального работника.
23. Обоснуйте планирование работы специалиста и контроль ее исполнения.
24. Обоснуйте критерии эффективности педагогической деятельности социального работника

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

Тестовые задания для оценки уровня сформированности

ОПК 6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

В полном виде тестовый материал представлен в электронной информационно-образовательной среде вуза <https://ngiei.mcdir.ru/mod/quiz/view.php?id=437108>

1. Что социальный педагог не должен делать в своей деятельности:

- a. Помогать
 - b. Поучать**
 - c. Уважать
- 2. Одной из инноваций в последнее время стала следующая форма подготовки кадров для социальной работы
 - a. система повышения квалификации
 - b. непрофессиональное образование
 - c. самообразование**
- 3. Профессионализм включает как самоопределение личности, так и: личность;
 - a. привыкание
 - b. «вливание»
 - c. адаптацию**
- 4. Социальная педагогика — это наука
 - 1. о последовательном развитии общества общества
 - 2. **проводящая исследование влияния социальной среды на воспитание и формирование личности**
 - 3. о закономерностях развития и функционирования социально обусловленных психических процессов ребенка
- 5. Объектом социальной педагогики является
 - a. группа детей
 - b. процесс развития человека в социуме на основе его социальных взаимодействий**
 - c. личность определенного возраста и уровня развития
- 6. Социальное воспитание — это в педагогике
 - a. основополагающая категория педагогики. Оно является базовым, так как обеспечивает пласт формирования личности, отвечающий за адаптацию ребенка к общественной жизни, знание им норм поведения и общения
 - b. основная часть процесса социализации, педагогически регулируемая и направленная на формирование социальной зрелости и развития личности благодаря ее погружению в различные виды социальных отношений в общении, игре, учебе и социально-полезной деятельности**
 - c. коррекция поведения, которое личность привыкла проявлять в обществе. Представляет собой длительный процесс, в ходе которого учитываются обстоятельства жизни, взаимоотношения с окружающими и близкими людьми
- 7. Процесс влияния на человека с целью формирования личности, развития её физических, умственных и нравственных качеств в соответствии с требованиями жизни — это:
Ответ: воспитание
- 8.— это основанная на браке или кровном родстве малая группа, члены которой связаны общностью быта, взаимной моральной ответственностью и взаимопомощью
Ответ: семья
- 9. Положительная оценка поступков и действий отдельного человека или
Ответ: Поощрение
- 10. — это самостоятельное мотивированное обучение, в ходе которого вы сосредоточены на получении тех знаний, которые по вашему мнению больше всего нужны вам в данный момент.
Ответ: самообразование

Ситуационные задачи

<i>№ задачи</i>	<i>Уровень сложности</i>	<i>Время на подготовку, мин.</i>	<i>Дополнительный материал к решению</i>
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача №1

Виктор К. в школе - один из лучших по успеваемости, активист, спортсмен, хороший товарищ, сдержан, спокоен. Дома же с матерью (отца у него нет) бывает груб, непослушен, иногда обманывает, уклоняется от помощи в домашних делах.

1. Какой стиль воспитания мог привести к данной проблеме?

Задача №2

Молодой человек 29-ти лет, проведя в учреждениях пенитенциарной системы 10 лет, вернулся домой – к пожилой матери, инвалиду I группы. Безуспешно пытается найти работу.

1. Каковы основные проблемы семьи?
2. Куда может обратиться клиент?
3. Какую помощь может оказать специалист социальной работы?

Задача №3

Составьте план работы на год социального работника в университете. Опишите мероприятия, проводимые в рамках запланированных работ, а также ожидаемые результаты. Составьте календарный план с указанием вид работ и распределите ответственные лица за их выполнение.

Тестовые задания для оценки уровня сформированности

ПК 1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

В полном виде тестовый материал представлен в электронной информационно-образовательной среде вуза <https://ngiei.mcdir.ru/mod/quiz/view.php?id=437109>

1. Ценностные ориентации, социальные нормы, традиции составляют содержание понятия образа жизни (**верно**)
2. Социальная норма – это
 - a. норма в преодолении возрастных кризисов
 - b. норма социально-личностного развития**
 - c. норма социально приемлемого поведения в обществе
3. Умение анализировать свою деятельность, видеть свои ошибки и пути их исправления, давать беспристрастную оценку своим действиям и поведению называется:
 - a. саморегуляцией
 - b. самовоспитанием
 - c. самокритичностью**
4. Лицо, закончившее высшее учебное заведение по профилю социальной работы
 - a. работник социального учреждения
 - b. специалист по социальной работе**
 - c. социальный работник
5. Определите тип семьи: семья с 3-4 детьми, отличается большой сплоченностью и позитивным взаимоотношением (**многодетная**)
6. Отметьте учреждения и организации, в которых осуществляется социально-педагогическая деятельность?
 - a. образовательные учреждения**
 - b. трудовые коллективы и организации
 - c. социально-педагогические учреждения**
 - d. социальные службы**
 - e. учреждения здравоохранения**
7. Воспитание выступает по отношению к социализации механизмом...
Ответ: **ускорения**
8. Совокупность содержания, форм, методов, средств и контроля социально-педагогической деятельности называется _____ социально-педагогической деятельности.
Ответ: **методикой**

9. Приобретение черт и свойств личности, необходимых для группового и собственного развития (по А.В.Петровскому), характерно для такой фазы социального развития, как...

Ответ: **юность**

10.— это наука о воспитании и обучении человека, прежде всего в детско-юношеском возрасте.

Ответ: **педагогика**

Ситуационные задачи

<i>№ задачи</i>	<i>Уровень сложности</i>	<i>Время на подготовку, мин.</i>	<i>Дополнительный материал к решению</i>
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача №1

27-летняя девушка не может самостоятельно передвигаться – только на коляске или с чьей-либо помощью. Девочка родилась физически здоровой, но с 10 лет начали проявляться симптомы атрофии мышц – усталость, слабость. Последние два года обучения в школе занималась дома. Надеялась на выздоровление, но информация о поставленном диагнозе и пожизненной инвалидности I группы стала сильной психологической травмой.

1. Определите основную проблему.

Задача №2

Пожилая женщина была вынуждена уехать из Казахстана в Курганскую область. Женщина живет с семьей сына (сын, сноха, внук, мать снохи) в доме с частичными удобствами. Попытки получить какое-либо жилье были неудачны. Женщине 73 года, она чувствует себя лишней в семье, обузой детьми и внуками.

1. Определите статус женщины. Какие права по законодательству имеет женщина?
2. Перечислите основные учреждения, в которых может быть оказана помощь.
3. Какие меры могут быть приняты по отношению к женщине и членам ее семьи?

Задача №3

Составьте план работы на год социального работника в школе. Опишите мероприятия, проводимые в рамках запланированных работ, а также ожидаемые результаты. Составьте календарный план с указанием вид работ и распределите ответственные лица за их выполнение.

Тестовые задания для оценки уровня сформированности

ПК 3. Способен проектировать процессы предоставления услуг.

В полном виде тестовый материал представлен в электронной информационно-образовательной среде вуза

<https://ngiei.mcdir.ru/mod/quiz/view.php?id=437110&forceview=1>

1. Воспроизведение характеристик одного объекта на другом, специально созданном для его изучения, называется:
 - a. абстрагированием
 - b. замещением
 - c. моделированием**
2. Юридический акт, закрепляющий между индивидами такие же права и обязанности, которые существуют между родителями и детьми, — это опека (**неверно**)
3. Разработка целей совершенствования социально-педагогических процессов, создающих благоприятные условия для развития личности и её самореализации, выражается в _____ функции социальной педагогики.
 - a. социализаторской
 - b. демократический
 - c. гуманистический**
4. Поведение, нарушающее установленные правовые нормы и приводящее к правонарушениям, проступкам и преступлениям, называется _____ поведением.
Ответ: **противоправным**
5. К выработке ценных устойчивых форм поведения приводит использование метода:
 - a. Упражнение**
 - b. Моделирования
 - c. Творческой игры
6. Метод, в котором рассказ используется как прием, — это
Ответ: **лекция**
7. Метод познания социально-педагогических явлений на основе их непосредственного восприятия получил название:
 - a. Эксперимент
 - b. Анализ
 - c. Наблюдение**
 - d. Тестирование
8. Социальный педагог не может решить проблему
 - a. семейной жестокости
 - b. улучшения здоровья**
 - c. организации досуга
 - d. устройства в приёмную семью
9. Социальное явление, обусловленное наличием в обществе детей, родители которых умерли, а также детей, оставшихся без попечения родителей, — это....
Ответ: **сиротство**

10. Форма предъявления определенных требований к коллективу или личности, исправления и предупреждения недостойных поступков — это

Ответ: **наказание**

Ситуационные задачи

<i>№ задачи</i>	<i>Уровень сложности</i>	<i>Время на подготовку, мин.</i>	<i>Дополнительный материал к решению</i>
1	Начальный	5	-
2	Базовый	10	-
3	Продвинутый	15	-

Задача №1

В отдел социальной защиты одного из районов г. Казани обратились жильцы дома, которые просят принять меры в отношении своих соседей. Супруги, имеющие троих детей (двое – несовершеннолетние), злоупотребляют алкоголем, являются безработными. Деньги, которые зарабатывает старшая 18-летняя дочь, отбирают родители. Кроме того, она испытывает физическое и психическое насилие со стороны отца.

1. Определите основную проблему и сопутствующие социальные проблемы.

Задача №2

Женщина страдает системным заболеванием крови, признана инвалидом. Воспитывает двух детей одна (ей 32 года, дочери 5 лет, сыну 10 лет), работает воспитателем в детском саду. Денег на жизнь и на лечение не хватает, другой работы найти не может (пыталась не раз). Муж живет с другой семьей, никакой помощи не оказывает.

1. Определите социальные проблемы семьи.

2. Какие варианты решения проблем Вы можете предложить?

3. Какие учреждения и организации должны быть задействованы в решении проблем этой семьи?

Задача №3

Составьте план работы на год социального работника в колледже. Опишите мероприятия, проводимые в рамках запланированных работ, а также ожидаемые результаты. Составьте календарный план с указанием вид работ и распределите ответственные лица за их выполнение.

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 %

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 Ольга Валерьевна

Делопроизводство в сервисе
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	134	134	134	134
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

ассистент, Чурикова Д. А.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Зубренкова О. А.

Рабочая программа дисциплины

Делопроизводство 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: освоение обучающимися теоретических и практических основ создания документов, а также приобретения навыков грамотной и эффективной организации современного делопроизводства на предприятиях и в организациях сервиса. Задачи дисциплины (модуля): - сформировать у обучающихся общие представления о процессе документооборота в организациях социального сервиса и порядке систематизации информации по отдельным категориям; - выработать навыки рациональных подходов к решению задач организации работы с документами в учреждениях социального сервиса; - обеспечить воспитание у обучающихся личностных качеств и формирование первоначальных умений и навыков, необходимых для осуществления 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	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг
2.2.2	Учебная практика: ознакомительная практика

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1:	Знает: сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности
ОПК-2.2:	Умеет: осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности
ОПК-2.3:	Владеет: методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности
ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	
ПК-2.1:	Знает: теоретические основы и практические приемы управления проектами в профессиональной деятельности
ПК-2.2:	Умеет: применять методы управления проектами в профессиональной деятельности
ПК-2.3:	Владеет: методами и приемами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	
ПК-8.1:	Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале
ПК-8.2:	Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала
ПК-8.3:	Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса	
ПК-9.1:	Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики
ПК-9.2:	Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса
ПК-9.3:	Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1) Основные федеральные и региональные законодательные и нормативно-методические документы в сфере социальной защиты и обслуживания населения.

2) Основные требования, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса и закономерности документооборота в них.

3) Правила систематизации и текущего хранения документов, обработки дел, а также основные этапы контроля за исполнением документооборота.

4) Основные направления и элементы корпоративной социальной политики организаций социального сервиса

Уметь: 1) Свободно ориентироваться в законодательных и нормативно-правовых актах в области документационного обеспечения управления в сфере социального обслуживания населения.

2) Составлять и оформлять любые виды документов в соответствии с требованиями, в том числе регистрировать и систематизировать документацию, а также организовывать работу по ее хранению.

3) Осуществлять администрирование процессов и документооборота по учету и движению кадров

4) Применять современные подходы в реализации корпоративной социальной политики, администрировании процессов и документооборота обеспечения персоналом.

Владеть: 1) Навыками использования законодательной и нормативно-методической базы делопроизводства, а также составления, сбора, хранения, обработки и учета документированной информации.

2) Правилами подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.

3) Приемами успешной организации деятельности по обеспечению персоналом организации социального сервиса.

4) Современными методами администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом, а также организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Организация работы с документами					
1.1	Модульная единица 1. Основные понятия о документировании информации и делопроизводстве /Тема/	1	0			
1.2	Модульная единица 1. Основные понятия о документировании информации и делопроизводстве /Лек/	1	1	УК-2.1 УК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
1.3	Модульная единица 1. Основные понятия о документировании информации и делопроизводстве /Ср/	1	15	УК-2.1 УК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
1.4	Модульная единица 2. Организация работы с документами /Пр/	1	2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
1.5	Модульная единица 2. Организация работы с документами /Ср/	1	12	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
1.6	Модульная единица 3. Служебная и деловая корреспонденция /Ср/	1	14	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Кадровое делопроизводство и управление персоналом					
2.1	Модульная единица 4. Систематизация и текущее хранение документов. Обработка дел для последующего хранения /Тема/	1	0			
2.2	Модульная единица 4. Систематизация и текущее хранение документов. Обработка дел для последующего хранения /Лек/	1	1	ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование

2.3	Модульная единица 4. Систематизация и текущее хранение документов. Обработка дел для последующего хранения /Ср/	1	13	ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
2.4	Модульная единица 5. Организация работы с документами /Тема/	1	0			
2.5	Модульная единица 5. Организация работы с документами /Ср/	1	16	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
2.6	Модульная единица 6. Администрирование процессов и документооборота по учету и движению кадров /Тема/	1	0			
2.7	Модульная единица 5. Администрирование процессов и документооборота по учету и движению кадров /Пр/	1	2	ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
2.8	Модульная единица 5. Администрирование процессов и документооборота по учету и движению кадров /Ср/	1	12	ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
2.9	Модульная единица 7. Организация работы с обращениями граждан /Тема/	1	0			
2.10	Модульная единица 6. Организация работы с обращениями граждан /Ср/	1	14	ОПК-2.1 ОПК- 2.2 ОПК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
2.11	Модульная единица 8. Корпоративная социальная политика /Тема/	1	0			
2.12	Модульная единица 7. Корпоративная социальная политика /Ср/	1	12	ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Автоматизированные системы и технологии документационного обеспечения управления					
3.1	Модульная единица 9. Автоматизированные системы и технологии создания документов /Тема/	1	0			
3.2	Модульная единица 9. Автоматизированные системы и технологии создания документов /Ср/	1	14	УК-2.1 УК-2.2 ОПК-2.1 ОПК- 2.2 ОПК-2.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование
3.3	Модульная единица 10. Компьютеризация делопроизводства /Тема/	1	0			
3.4	Модульная единица 10. Компьютеризация делопроизводства /Ср/	1	12	ОПК-2.1 ОПК- 2.2 ОПК-2.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету, тестирование

3.5	Модульная единица 10. Компьютеризация делопроизводства /ЗаО/	1	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ПК- 2.1 ПК-2.2 ПК- -2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	Вопросы к зачету

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Методические указания по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися расположены 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	Грозова О. С.	Делопроизводство: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Корнеев И. К., Пшенко А. В., Машурцев В. А.	Документирование управленческой деятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Казакевич Т. А., Ткалич А. И.	Документоведение. Документационный сервис: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Кузнецов И. Н.	Ведение деловой документации: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Официальный сайт Министерства социальной политики Нижегородской области
Э2	Официальный сайт Правительства Нижегородской области

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

6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.1.2	Windows 7 Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."

115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

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

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-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Охарактеризуйте, что представляет собой документационное обеспечение организаций сервиса
2. Дайте определение понятию документ, перечислите его признаки. Перечислите виды документов и приведите их классификацию
3. Перечислите и охарактеризуйте государственные стандарты на документацию.
4. Охарактеризуйте, что представляет собой унификация и стандартизация документов. Перечислите унифицированные системы документации.
5. Охарактеризуйте порядок разработки и оформления технической документации и ведения делопроизводства.
6. Перечислите реквизиты документов и расскажите требования к их оформлению.
7. Перечислите виды бланков документов и требования к бланкам документов предприятия.
8. Перечислите основные требования к организации документооборота.
9. Перечислите принципы функционирования службы документационного обеспечения управления.
10. Охарактеризуйте понятие «документооборот», расскажите о порядке приема, первичной обработки, распределения и регистрации документов.
11. Перечислите основные составляющие контроля за исполнением документов.
12. Приведите классификацию технических средств работы с документами, программных средств работы с документами, средства малой оргтехники используемой в работе с документами.
13. Дайте определение понятию номенклатура дел, перечислите виды номенклатуры дел и требования к оформлению.
14. Охарактеризуйте порядок формирования и текущего хранения дел.
15. Опишите порядок оформления дел, составления описи и сдачи дел в архив.
16. Обоснуйте назначение и состав распорядительной документации.
17. Перечислите правила составления и оформления распорядительных документов.
18. В чем состоит назначение и состав информационно – справочных документов.
19. Опишите правила составления и оформления приказов по личному составу, заявления.

20. Опишите правила составления и оформления трудового договора.
21. Охарактеризуйте процесс формирования личного дела, личной карточки.
22. Перечислите правила оформления документов от приема на работу до увольнения.
23. Опишите порядок работы с внутренними документами.
24. Охарактеризуйте правила проведения телефонного разговора в офисе.
25. Перечислите правила и формы деловой переписки.
26. Перечислите способы нейтрализации конфликтных ситуаций на уровне подразделения и рабочей группы.
27. Перечислите основные технические средства, информационные технологии, применяемые при составлении документов.
28. Проанализируйте, в чем состоит проблема интеграции программных средств обработки документов, и каковы методы ее решения.
29. Охарактеризуйте задачи, решаемые автоматизированной системы документационного обеспечения управления.
30. Охарактеризуйте основные способы создания автоматизированной системы документационного обеспечения управления и в чем их отличительные способности.

Примерный перечень практических заданий

Задача 1

Оформите акт об итогах документальной проверки состояния документационного обеспечения СОИП №2. В акте ревизии укажите следующие недостатки:

- в отделах кадров предприятия в личных делах работников отсутствуют необходимые документы (перечислить);
- не ведется книга регистрации приказов по основной деятельности;
- на предприятии отсутствует номенклатура дел

Задача 2

Составьте ответ на письмо гражданина.

«Уважаемый директор центра социальной помощи семьи и детям! Вот уже 12 лет проживаю я в аварийном доме в комнате 10 м² с тремя детьми. Младшему 2 года, старшей дочери – 8 лет. Муж трагически погиб в прошлом году. Однако, несмотря на все мои обращения и ходатайство с работы, мне не выделяют жилье – обещают только через 5 лет. Но вряд ли мы сможем прожить 5 лет в таких невыносимых условиях.

Не могли бы вы помочь в получении жилья и оказать хоть какую-нибудь социальную поддержку. Прошу также разъяснить, какими льготами может пользоваться моя семья.»

Иванова Анна Петровна

Задача 3

Руководитель назначил встречу бизнес-партнерам в офисе вашей компании на 16.00. Партнеры важные, он ждал с ними встречи очень долго. В 15.55 вам звонит руководитель и говорит, что опаздывает на 40 минут, т.к. лопнуло два колеса в его машине. В заключение своего звонка он говорит: «Удержи их в офисе любой ценой – это наши стратегические партнеры!» Как вы поступите в такой ситуации?

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 (код и наименование компетенции))¹**

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса
(режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22331>))

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-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального 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

1. Ресурсы, используемые для решения задачи

- a) Только финансовые
- b) Только информационные
- c) Финансовые, материальные, информационные и человеческие ресурсы**
- d) Только человеческие

2. Ограничением при выборе оптимального способа решения задачи выступает

- a) Большое количество времени
- b) Широкий доступ к ресурсам
- c) Недостаток времени, бюджетные ограничения, ограничения по доступу к ресурсам**
- d) Отсутствие поставленной цели

3. Оценка эффективности выбранного способа решения задачи осуществляется

- a) Путем подбора случайного метода
- b) Путем сравнения достигнутых результатов с целями и планируемыми показателями**
- c) По интуиции
- d) По количеству использованных ресурсов

4. Определение круга задач, прежде всего, связано

- a) С целью выполнения задачи

¹ Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

b) С учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов, ограничений

c) С наличием достаточного количества времени

5. Инструменты, помогающие учитывать ограничения в процессе выбора способа решения задачи

a) Калькулятор

b) SWOT-анализ

c) Матрица приоритетов

d) Случайные числа

e) Метод «дерево решений»

f) Устный опрос коллег

6. Этап процесса решения задачи, предшествующий определению круга задач - **постановка целей**

7. Оптимизация использования имеющихся ресурсов при выборе оптимального способа решения задачи возможна

a) Увеличить количество используемых ресурсов

b) Путем расстановки приоритетов, эффективного распределения ресурсов и использования стандартов и инноваций

c) Использовать только привычные методы

d) Не учитывать имеющиеся ограничения

8. Принятие во внимание действующих правовых норм при выборе способа решения задачи необходимо для **соблюдения законности**

9. Этап процесса решения задачи, предшествующий определению круга задач - **постановка целей**

10. Вы составите **информационное** письмо, если Вам необходимо сообщить о проведении мероприятия.

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

1. Цель управления сервисной деятельностью

a) Стабильность работы сервиса

b) Максимизация прибыли

c) Расширение клиентской базы

d) Увеличение числа сотрудников

2. Основные этапы, которые включает в себя процесс управления сервисной деятельностью

a) Разработка, продвижение, продажа

b) Планирование, исполнение, контроль

c) Исследование, анализ, отчетность, продажа

d) Планирование, исполнение, контроль, продвижение

3. Управленческое решение – это концентрированное выражение процесса **управления**

4. Основной принцип управления качеством, используемый при управлении сервисной деятельностью

a) Принцип максимизации прибыли

b) Принцип непрерывного улучшения

c) Принцип минимизации издержек

5. Управление сервисной деятельностью включает в себя

a) Планирование, организация, контроль, анализ и улучшение сервисных процессов.

b) Только выполнение заказов клиентов.

c) Ответственность за обслуживание клиентов вне зависимости от процессов.

6. Основной показатель эффективности, используемый при оценке управления сервисной деятельностью

- a) **Уровень удовлетворенности клиентов**
- b) Скорость обслуживания клиентов
- c) Стандарты обслуживания
- d) Превышение ожиданий потребителей

7. Установите соответствие элементов процесса принятия управленческого решения и его аспектов

Элемент	Аспект
нормативно-правовое обеспечение решения	юридический
анализ, преобразование сведений (данных) о ситуации	информационный
логические мыслительные операции	психологический
выбор методов разработки решения	организационный

8. Управленческое решение – это выбор альтернативы **действий**

9. Что из перечисленного является ключевым фактором успеха в управлении сервисной деятельностью?

- a) Эффективное лидерство
- b) Вовлечение сотрудников
- c) Использование технологий
- d) **Все перечисленное**

10. Управленческое решение – это инструмент **воздействия** субъекта на объект

ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

1. Участники проекта – это:

- a) Потребители, для которых предназначался реализуемый проект
- b) Заказчики, инвесторы, менеджер проекта и его команда
- c) **Физические и юридические лица, непосредственно задействованные в проекте или чьи интересы могут быть затронуты в ходе выполнения проекта**

2. Процесс планирования и координации действий для достижения конкретной цели – это **управление проектами**

3. Цель проекта – это:

- a) Сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта
- b) **Утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта**
- c) Комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта

4. Риск-менеджмент в проекте – это

- a) Методика оценки стоимости проекта
- b) **Управление возможными проблемами и рисками**
- c) Способ общения с заказчиком
- d) Продвижение продукции

5. Отметьте профессиональные навыки, которые важны для управления проектами в сфере сервиса

- a) Умение работать в команде и принимать решения
- b) **Знание методологий управления проектами**

- с) Аналитические способности
- d) Управление рисками
- е) нет верного ответа
- f) все ответы верны**

6. Управление проектами включает в себя следующие этапы

- a) Бюджетирование
- b) Инициация, планирование, выполнение, мониторинг и контроль, закрытие**
- с) Исследование, разработка, распределение финансовых ресурсов, создание новых продуктов или процессов
- d) Эксплуатация, обслуживание, стратегическое планирование

7. Особенность социальных проектов:

- a) Количественная и качественная оценка достижения результатов существенно затруднена**
- b) Целью социальных проектов является улучшение экономических показателей системы
- с) Сроки проекта четко определены и не требуют корректировки в процессе реализации
- d) Основные ограничения связаны с лимитированной возможностью использования технических мощностей

8. Состояния, которые проходит проект в процессе своей реализации – это **фазы** проекта

9. Среда проекта, порождающая совокупность внутренних или внешних сил, которые способствуют или мешают достижению цели проекта – **окружение** проекта

10. **Проект** – это ограниченное по времени, целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, с возможными ограничениями расходования средств и ресурсов и со специфической организацией

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

1. Шаги, необходимые специалисту для успешного подбора персонала в организации социального сервиса

- a) Проведение собеседований без участия руководителя
- b) Разработка критериев отбора кандидатов**
- с) Принятие всех кандидатов без предварительного отбора
- d) Начало работы персонала без ознакомления с правилами организации

2. Факторы, влияющие на мотивацию сотрудников в организации социального сервиса

- a) Увеличение зарплаты
- b) Недостаток оборудования на рабочем месте
- с) Возможность профессионального роста**
- d) Отсутствие обратной связи от руководства

3. Функции управления персоналом представляют собой:

- a) комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;**
- b) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;
- с) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
- d) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
- е) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

4. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

- a) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;

- b) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;
- c) освобождение рабочего;
- d) понижение рабочего в должности;
- e) повышение рабочего в должности.

5. Метод управления конфликтами, который заключается в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений – **межличностные**

6. **Трудовой потенциал** – это способность персонала организации при наличии у него определенных качественных характеристик и соответствующих социально-экономических, организационных условий достигать определенный конечный результат

7. Кадровый потенциал предприятия – это:

- a) **совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;**
- b) совокупность работающих специалистов;
- c) совокупность устраивающихся на работу;
- d) совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства/

8. **Персонал** – это совокупность работников, совместно реализующих поставленную перед ними цель по производству товаров или оказанию услуг, действующих в соответствии с определенными правилами и процедурами в рамках определенной формы собственности

9. Задача аттестации заключается

- a) в определении способностей человека
- b) в определении характеристик работника, занимаемого определенную должность
- c) **в выявлении профессиональной компетентности работника и соответствия его занимаемой должности**
- d) в изучении вредных привычек человека, увлечений, которые обычно скрываются

10. Оказание помощи заинтересованным людям в выборе профессии и места работы путем изучения личности обратившегося за консультацией человека с целью выявления состояния его здоровья, направленности и структуры способностей, интересов и других факторов, влияющих на выбор профессии или направление переобучения – это **профессиональная консультация**

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

1. Теория, которая гласит, что корпорации обязаны вносить значительный вклад в улучшение качества жизни людей – теория **социальной ответственности**

2. Корпоративная социальная политика включает в себя

- a) Увеличение прибыли компании
- b) **Создание условий для улучшения благосостояния сотрудников и их семей**
- c) Организация торжественных мероприятий
- d) Проведение обучающих курсов для клиентов

3. Социальная ответственность корпораций проявляется в отношении к

- a) **потребителям**
- b) собственникам
- c) **сотрудникам**
- d) **обществу в целом**

- е) клиентам
- ф) государству
- г) частным предприятиям
- h) государственным предприятиям

4. **Внутренняя** корпоративная социальная политика — социальная политика, проводимая для работников своей компании, а потому ограниченная рамками данной компании.

5. **Внешняя** корпоративная социальная политика — социальная политика, проводимая для местного сообщества на территории деятельности компании или ее отдельных предприятий.

6. **Скрытая** форма корпоративной социальной политики обозначает официальные и неофициальные институты страны, через которые ответственность корпораций за общественные интересы согласована с корпорациями или предписана им.

7. Внутренняя корпоративная политика направлена, как правило, на развитие **социального** капитала

8. Преимущества корпоративной социальной политики организации

- а) Увеличение уровня стресса у сотрудников
- б) **Увеличение уровня удовлетворенности сотрудников**
- с) Сокращение социальных льгот для сотрудников
- д) Увеличение числа конфликтов в коллективе

9. Действия, которые могут помочь успешной реализации корпоративной социальной политики

- а) Игнорирование мнений и потребностей сотрудников
- б) **Обсуждение и учет мнения сотрудников**
- с) Увеличение количества требований к работникам
- д) Сокращение социальных льгот

10. Значение социального сервиса в корпоративной социальной политике

- а) **Обеспечение здоровья сотрудников и их семей**
- б) Увеличение заработной платы
- с) Уменьшение рабочего времени
- д) Сокращение числа выходных дней

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 %

В качестве оценочных средств могут также использоваться: кейс-задачи, коллоквиум, контрольная работа, дискуссии; портфолио, творческие задания, проекты, задачи, расчетно-графические работы и т.д.

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 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	
Посещение занятий	12	6 занятий*2 балла=12 баллов
Активная работа на лекционном занятии (участие в беседе)	10	2 занятия*5баллов=10 баллов
Активная работа на практическом занятии (выполнение практических заданий)	48	4 занятия * 12 баллов = 48 баллов
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Практический вопрос 1-10 баллов</i>	30	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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 Ольга Валерьевна

**Организация и предоставление государственных и
муниципальных услуг**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		3		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	68	68	130	130
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	72	72	72	72	144	144

Программу составил(и):

Ассистент, Чурикова Д. А.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кутаева Т. Н.

Рабочая программа дисциплины

Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Формирование знаний о системе государственных и муниципальных услуг и направлениях повышения их качества и доступности для обеспечения прав и интересов различных социальных групп населения и юридических лиц, формирование навыков анализа нормативно-правовых основ в области предоставления государственных и муниципальных услуг. Задачи дисциплины (модуля): - изучение сущности, нормативно-правовой базы государственных и муниципальных услуг и их роли в современном обществе; - ознакомление со структурой, принципами и особенностями организации предоставления государственных и муниципальных услуг во многофункциональных центрах; - выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг; - формирование возможности самостоятельно давать оценку качеству оказания государственных и муниципальных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Делопроизводство в сервисе
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Занятость населения и ее регулирование
2.2.2	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2.3	Проектирование процессов предоставления услуг
2.2.4	Стандарты сервиса

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг	
ПК-3.1:	Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия
ПК-3.2:	Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия
ПК-3.3:	Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	
ПК-7.1:	Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки
ПК-7.2:	Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем
ПК-7.3:	Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	
ПК-8.1:	Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале
ПК-8.2:	Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала
ПК-8.3:	Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации	

социального сервиса						
ПК-9.1: Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики						
ПК-9.2: Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса						
ПК-9.3: Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: - виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность - способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия - методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки - формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале - сущность и методы разработки корпоративной социальной политики Уметь: - проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности - проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия - обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем - осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала - реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса Владеть: - методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией - методами проектирования процесса предоставления услуг - навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей - навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом - навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Организационно-правовые аспекты оказания государственных и муниципальных услуг					
1.1	Модульная единица 1. Понятия и свойства государственных и муниципальных услуг /Тема/	2	0			
1.2	Модульная единица 1. Понятия и свойства государственных и муниципальных услуг /Ср/	2	12	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.3	Семинарское занятие 1. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти /Лек/	2	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету, тестирование
1.4	Модульная единица 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг /Тема/	2	0			

1.5	Модульная единица 2. Реестры государственных и реестры муниципальных услуг /Ср/	2	14	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
1.6	Семинарское занятие 2. Функциональный анализ полномочий. Оптимизация функций. Формирование реестров услуг /Пр/	2	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	Вопросы к зачету, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Содержательные аспекты объема и результативности государственных и муниципальных услуг					
2.1	Модульная единица 3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах /Тема/	2	0			
2.2	Модульная единица 3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах /Ср/	2	12	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.3	Семинарское занятие 3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде /Лек/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.4	Модульная единица 4. Электронное правительство /Тема/	2	0			
2.5	Модульная единица 4. Электронное правительство /Ср/	2	12	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.6	Семинарское занятие 4. Режимы свободного и ограниченного доступа к информационным ресурсам, правила и гарантии использования /Пр/	2	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.7	Модульная единица 5. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки /Тема/	2	0			

2.8	Модульная единица 5. Качество государственных и муниципальных услуг и проблемы ее оценки /Ср/	2	12	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.9	Семинарское занятие 5. Система показателей оценка качества государственных и муниципальных услуг /Пр/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.10	Модульная единица 6. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг /Тема/	3	0			
2.11	Модульная единица 6. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг /Ср/	3	22	ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.12	Модульная единица 7. Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг /Тема/	3	0			
2.13	Мониторинг как инструмент обеспечения качества государственных и муниципальных услуг /Ср/	3	24	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
2.14	Модульная единица 8. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг /Тема/	3	0			
2.15	Модульная единица 8. Система показателей оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг /Ср/	3	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Контроль					
3.1	Зачет с оценкой /Тема/	3	0			

3.2	Зачет с оценкой /ЗаО/	3	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции

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	Вобленко С. В., Вобленко Н. А.	Государственные и муниципальные услуги: учебное пособие	Рязань: РГРТУ, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Васильев В. П., Деханова Н. Г., Холоденко Ю. А.	Государственное и муниципальное управление: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Гумерова Г. И., Шаймиева Э. Ш.	Электронное правительство: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Камолов С. Г.	Цифровое государственное управление: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Портал "Единая государственная информационная система социального обеспечения"
Э2	Портал государственных услуг Российской Федерации
Э3	Официальные сайты управлений социальной защиты населения Нижегородской области

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультибордин) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."

140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

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

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

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Охарактеризуйте понятие государственных услуг, дайте их классификацию
2. Охарактеризуйте понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
3. Охарактеризуйте понятие регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
4. Перечислите перечень и сферу действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг
5. Охарактеризуйте понятия «Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «Портал государственных и муниципальных услуг».
6. Перечислите и охарактеризуйте основные принципы предоставления государственных услуг
7. Охарактеризуйте права заявителей при получении государственных услуг
8. Назовите обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
9. Перечислите и охарактеризуйте требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
10. Охарактеризуйте межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
11. Перечислите требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
12. Перечислите требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
13. Перечислите требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме
14. Дайте определение понятия «Реестры государственных услуг», охарактеризуйте их содержание.
15. Назовите общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
16. Перечислите общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
17. Перечислите требования к стандарту предоставления государственной услуги

18. Охарактеризуйте особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
19. Назовите функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
20. Охарактеризуйте обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах
21. Назовите общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
22. Охарактеризуйте порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме
23. Назовите правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг
24. Перечислите порталы государственных услуг и их функционал
25. Универсальная электронная карта – это. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения
26. Назовите основы нормативной базы «электронного правительства»
27. Охарактеризуйте предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме
28. Назовите и охарактеризуйте электронные средства для сбора и передачи информации

Комплект тестовых заданий
(по компетенции (код и наименование компетенции))¹

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса
(режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22331>)

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. Ресурсы, используемые для решения задачи

- a) Только финансовые
- b) Только информационные
- c) Финансовые, материальные, информационные и человеческие ресурсы**
- d) Только человеческие

2. Ограничением при выборе оптимального способа решения задачи выступает

- a) Большое количество времени
- b) Широкий доступ к ресурсам
- c) Недостаток времени, бюджетные ограничения, ограничения по доступу к ресурсам**
- d) Отсутствие поставленной цели

3. Оценка эффективности выбранного способа решения задачи осуществляется

- a) Путем подбора случайного метода
- b) Путем сравнения достигнутых результатов с целями и планируемыми показателями**
- c) По интуиции
- d) По количеству использованных ресурсов

4. Определение круга задач, прежде всего, связано

- a) С целью выполнения задачи

¹ Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

b) С учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов, ограничений

c) С наличием достаточного количества времени

5. Инструменты, помогающие учитывать ограничения в процессе выбора способа решения задачи

a) Калькулятор

b) SWOT-анализ

c) Матрица приоритетов

d) Случайные числа

e) Метод «дерево решений»

f) Устный опрос коллег

6. Этап процесса решения задачи, предшествующий определению круга задач - **постановка целей**

7. Оптимизация использования имеющихся ресурсов при выборе оптимального способа решения задачи возможна

a) Увеличить количество используемых ресурсов

b) Путем расстановки приоритетов, эффективного распределения ресурсов и использования стандартов и инноваций

c) Использовать только привычные методы

d) Не учитывать имеющиеся ограничения

8. Принятие во внимание действующих правовых норм при выборе способа решения задачи необходимо для **соблюдения законности**

9. Этап процесса решения задачи, предшествующий определению круга задач - **постановка целей**

10. Вы составите **информационное** письмо, если Вам необходимо сообщить о проведении мероприятия.

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

1. Определите основные этапы, которые включает в себя процесс проектирования услуг?

a) Оценка потребностей клиентов, разработка концепции, создание детального плана

b) Анализ конкурентов, определение целей, контроль и исполнение

c) Проведение маркетинговых исследований, разработка бизнес-плана, продвижение продукта

d) Проведение тестирования, корректировка ошибок, запуск проекта

2. Проектирование процессов предоставления услуг включает в себя

a) Определение потребностей клиентов

b) Анализ конкурентов

c) Определение целей

d) Все варианты верные

3. Определите риски, которые могут возникнуть при проектировании процессов предоставления услуг

a) Недостаточное количество клиентов, высокие затраты, конкурентная борьба

b) Плохое качество услуг, отсутствие квалифицированных сотрудников, финансовые потери

c) Несоответствие ожиданиям клиентов, неэффективные процессы, отток клиентов

d) Технические сбои, неполадки в оборудовании, недостаточная информация о клиентах

4. Модель **процесса** - это описание всех этапов выполнения услуги и ролей каждого участника

5. Выберите технологии цифровизации, которые можно применить для оптимизации процессов предоставления услуг

a) CRM-системы, онлайн-платформы, автоматизированные чат-боты

b) Мобильные приложения, облачные сервисы, интернет-ресурсы

- с) Интернет магазины, электронные платежи, умные устройства
- д) Блокчейн-технологии, искусственный интеллект, виртуальная реальность

6. Методы, используемые для сбора обратной связи от клиентов при оценки качества процессов предоставления услуг

- а) Анкетирование, телефонные опросы, интернет-опросы**
- б) Магазинные опросы, рандомизированные испытания, фокус-группы
- с) Проведение маркетинговых акций, рекламные ролики, участие в выставках
- д) Опросы на выходе, отзывы в социальных сетях, секретные покупки

7. **Услуга** - вид деятельности и результат непосредственного взаимодействия исполнителя услуги и её потребителя, направленный на удовлетворение потребностей потребителя

8. **Стандартизация** - деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил

9. значение стандартизации процессов предоставления услуг для успешного функционирования компании

- а) Стандартизация лишь ограничивает творческий потенциал сотрудников
- б) Стандартизация позволяет повысить качество и эффективность предоставления услуг**
- с) Стандартизация не имеет значения в проектировании услуг
- д) Стандартизация необходима только для крупных компаний, малые могут обойтись без нее

10. Факторы, обуславливающие требования законодательства к проектированию процесса оказания услуг, наличие программ развития сферы услуг – **социально-культурные**

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

1. Определите основные принципы социальной работы, которые должен учитывать специалист при подборе индивидуальной программы поддержки для клиента

- а) Принцип недопустимости произвола и самоуправства
- б) Принцип индивидуализации и преемственности**
- с) Принцип сохранения достоинства и собственности
- д) Принцип всеобщности и равенства

2. Определите виды социальной поддержки, которые могут быть предоставлены гражданам в трудной жизненной ситуации

- а) Психологическая поддержка
- б) Финансовая помощь
- с) Проведение различных тренингов и мастер-классов
- д) Все вышеперечисленное**

3. Понятие «индивидуальная потребность» в рамках социальной работы включает в себя:

- а) Физическое и психологическое благополучие
- б) Уникальные потребности и запросы каждого клиента**
- с) Социальные и культурные особенности клиента
- д) Все вышеперечисленное

4. Виды социальной поддержки, которые могут предоставляться гражданам:

- а) Медицинская помощь и образовательные услуги
- б) Финансовая помощь и социальное обслуживание**
- с) Транспортные услуги и питание
- д) все вышеперечисленное

5. Социальное обслуживание на **дому** – это поддержка и забота о пожилых людях на их территории
6. Меры социальной поддержки, которые могут быть предоставлены семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации
- a) Услуги психолога и льготы на детские товары
 - b) **Материальная помощь и консультации по воспитанию**
 - c) Бесплатные туристические путевки и пенсионные выплаты
 - d) Поддержка и забота о пожилых людях на их территории
7. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются в **электронной** форме.
8. **Жалоба** - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, работником многофункционального центра, государственным или муниципальным служащим
9. **Административный регламент** - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
10. Привлечение добровольцев для организации социальной помощи целесообразно:
- a) При нехватке финансирования на услуги
 - b) При нехватке специалистов
 - c) При нехватке личного времени работников
 - d) **Все вышеперечисленное**

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

1. Шаги, необходимые специалисту для успешного подбора персонала в организации социального сервиса
- a) Проведение собеседований без участия руководителя
 - b) **Разработка критериев отбора кандидатов**
 - c) Принятие всех кандидатов без предварительного отбора
 - d) Начало работы персонала без ознакомления с правилами организации
2. Факторы, влияющие на мотивацию сотрудников в организации социального сервиса
- a) Увеличение зарплаты
 - b) Недостаток оборудования на рабочем месте
 - c) **Возможность профессионального роста**
 - d) Отсутствие обратной связи от руководства
3. Функции управления персоналом представляют собой:
- a) **комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;**
 - b) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;
 - c) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
 - d) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;

е) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

4. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;

б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;

с) освобождение рабочего;

д) понижение рабочего в должности;

е) повышение рабочего в должности.

5. Метод управления конфликтами, который заключается в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений – **межличностные**

6. **Трудовой потенциал** – это способность персонала организации при наличии у него определенных качественных характеристик и соответствующих социально-экономических, организационных условий достигать определенный конечный результат

7. Кадровый потенциал предприятия – это:

а) совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;

б) совокупность работающих специалистов;

с) совокупность устраивающихся на работу;

д) совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства/

8. **Персонал** – это совокупность работников, совместно реализующих поставленную перед ними цель по производству товаров или оказанию услуг, действующих в соответствии с определенными правилами и процедурами в рамках определенной формы собственности

9. Задача аттестации заключается

а) в определении способностей человека

б) в определении характеристик работника, занимаемого определенную должность

с) в выявлении профессиональной компетентности работника и соответствия его занимаемой должности

д) в изучении вредных привычек человека, увлечений, которые обычно скрываются

10. Оказание помощи заинтересованным людям в выборе профессии и места работы путем изучения личности обратившегося за консультацией человека с целью выявления состояния его здоровья, направленности и структуры способностей, интересов и других факторов, влияющих на выбор профессии или направление переобучения – это **профессиональная консультация**

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

1. Теория, которая гласит, что корпорации обязаны вносить значительный вклад в улучшение качества жизни людей – теория **социальной ответственности**

2. Корпоративная социальная политика включает в себя

а) Увеличение прибыли компании

б) Создание условий для улучшения благосостояния сотрудников и их семей

с) Организация торжественных мероприятий

д) Проведение обучающих курсов для клиентов

3. Социальная ответственность корпораций проявляется в отношении к

- a) **потребителям**
- b) собственникам
- c) **сотрудникам**
- d) **обществу в целом**
- e) **клиентам**
- f) государству
- g) частным предприятиям
- h) государственным предприятиям

4. **Внутренняя** корпоративная социальная политика — социальная политика, проводимая для работников своей компании, а потому ограниченная рамками данной компании.

5. **Внешняя** корпоративная социальная политика — социальная политика, проводимая для местного сообщества на территории деятельности компании или ее отдельных предприятий.

6. **Скрытая** форма корпоративной социальной политики обозначает официальные и неофициальные институты страны, через которые ответственность корпораций за общественные интересы согласована с корпорациями или предписана им.

7. Внутренняя корпоративная политика направлена, как правило, на развитие **социального** капитала

8. Преимущества корпоративной социальной политики организации

- a) Увеличение уровня стресса у сотрудников
- b) **Увеличение уровня удовлетворенности сотрудников**
- c) Сокращение социальных льгот для сотрудников
- d) Увеличение числа конфликтов в коллективе

9. Действия, которые могут помочь успешной реализации корпоративной социальной политики

- a) Игнорирование мнений и потребностей сотрудников
- b) **Обсуждение и учет мнения сотрудников**
- c) Увеличение количества требований к работникам
- d) Сокращение социальных льгот

10. Значение социального сервиса в корпоративной социальной политике

- a) **Обеспечение здоровья сотрудников и их семей**
- b) Увеличение заработной платы
- c) Уменьшение рабочего времени
- d) Сокращение числа выходных дней

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 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 в т.ч.	70	
Посещение занятий	15	5 занятий*3 балла=15 баллов
Активная работа на лекционном занятии (участие в беседе)	10	2 занятия*5 баллов= 10 баллов
Тестирование по модульным единицам	15	5 тестов*3 балла=15 баллов
Подготовка доклада и выступление	30	3 с.з.*10 баллов=30 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен <i>Теоретический вопрос 1 -15 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -15 баллов</i>	30	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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 Ольга Валерьевна

Социология сервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: экзамены 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	ип		
Лекции	2	2	2	2
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	129	129	129	129
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.с.н., доцент, Бухалова Наталья Александровна

Рецензент(ы):

к.и.н., доцент, Павлова Ольга Анатольевна

Рабочая программа дисциплины

Социология 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов целостного представления о социальных аспектах становления и трансформации общества, структуре и функционировании социальных, политических, экономических систем современных обществ, о механизмах функционирования социальной системы; интегрирование будущих специалистов в социальный процесс. Задачи дисциплины (модуля): овладение понятийно-категориальным аппаратом дисциплины «Социология сервиса»; формирование целостного представления об эволюции социологической мысли; ознакомление с важнейшими социологическими теориями и подходами; приобретение знаний о социальном положении человека в обществе; рассмотрение основных принципов организации и функционирования социальных систем; формирование представлений о политических системах и режимах, о месте человека в политических процессах; приобретение опыта анализа и прогнозирования направлений развития политических явлений и процессов; формирование целостного представления о содержании и сущности основных процессов социально-политического развития современного общества.

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

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:	Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации
УК-1.2:	Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов
УК-1.3:	Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1:	Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы
УК-3.2:	Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности
УК-3.3:	Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-5.1:	Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2:	Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-5.3:	Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; стратегию сотрудничества, критерии определения своего положения в социальной группе; особенности поведения индивидов, относящихся к разным социальным слоям; организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, эффективными формами социального взаимодействия.

Уметь: формулировать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; определять эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде; выявлять характерные особенности поведения представителей различных социальных групп и социальных слоев; использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг.

Владеть: навыками определения и оценивания последствий возможных решений задачи; навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, идентификации своей функции в команде; навыками взаимодействия с представителями разных социальных групп; способностью использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Социальная структура					
1.1	Социология как наука, предмет, структура и функции /Тема/	1	0			
1.2	Социология как наука, предмет, структура и функции /Лек/	1	1	УК-1.1 УК-3.1 ПК-5.1	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Социология как наука, предмет, структура и функции /Ср/	1	18	УК-1.2 УК-1.3 УК-3.2 УК-3.3 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Этапы социологического исследования /Тема/	1	0			
1.5	Семинарское занятие № 1. Особенности организации и проведения социологического исследования /Пр/	1	2	УК-1.2 УК-1.3 УК-3.2 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.6	Этапы социологического исследования /Ср/	1	18	УК-1.2 УК-1.3 УК-3.2 УК-3.3 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Социальная структура и ее элементы /Тема/	1	0			
1.8	Социальная структура и ее элементы /Лек/	1	1	УК-1.1 УК-3.1 ПК-5.1	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.9	Социальная структура и ее элементы /Ср/	1	18	УК-1.2 УК-1.3 УК-3.2 УК-3.3 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.10	Сущность и функционирование социальных институтов /Тема/	1	0			
1.11	Сущность и функционирование социальных институтов /Ср/	1	18	УК-1.2 УК-1.3 УК-3.2 УК-3.3 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Социальная стратификация					
2.1	Социальная стратификация /Тема/	1	0			

2.2	Социальное расслоение: причины и формы /Пр/	1	2	УК-1.2 УК-1.3 УК-3.2 УК-3.3 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Социальная стратификация /Ср/	1	20	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.4	Сущность социального контроля концепции девиации /Тема/	1	0			
2.5	Сущность социального контроля концепции девиации /Ср/	1	19	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.6	Социальная мобильность и миграция /Тема/	1	0			
2.7	Социальная мобильность и миграция /Ср/	1	18	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Промежуточная аттестация /Экзамен/	1	9	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Вопросы и задания 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	Хренов А. Е., Тургаев А. С., Белоусов К. Ю., Казаринова Н. В., Яшина М. Н., Завершинская Н. А., Грусман Я. В., Ахмерова Л. В., Кайбушева П. М., Белобородова И. Н.	Социология: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Лавриненко В. Н., Буренко В. И., Головин Ю. А., Зельников Ю. И., Ледяев В. Г., Митрошенков О. А., Пеньковский Д. Д., Сковиков А. К., Титова Л. Г., Шабров О. Ф.	Политология: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы	
Э1	Электронная библиотека социологической литературы
Э2	Бесплатные учебники по социологии и другим общественным дисциплинам
Э3	Электронная библиотека журнала «Социологические исследования»
Э4	Журнал «Политические исследования» (Полис)
Э5	Политические исследования – журнал РАН
Э6	ЭИОС НГИЭУ
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
110	№110 Медиатека	Моноблоки HP— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
133	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Доска ученическая – 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.

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 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	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль	70	
Работа на семинарских занятиях	60	20 занятий по 3 балла
Дистанционное тестирование	5	
Выступление с докладом на конференции	5	
Промежуточная аттестация – экзамен	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Теоретический вопрос 2	15	
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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине

[illegible]

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

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

Для определения 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

1. Дайте краткую характеристику объекта и предмета социологии, выделите их общие признаки и характерные особенности.

2. На нескольких конкретных примерах покажите, как менялось понимание предмета социологии в процессе её исторического развития.

3. На нескольких конкретных примерах постройте классификацию основных социологических категорий и определите основания (критерии) ее построения.

4. Кратко охарактеризуйте основные функции социологии как науки и покажите, какие их них, на Ваш взгляд, четко проявляются в современном российском обществе.

5. Что представляет собой программа социологического исследования? Дайте характеристику проблеме, предмету и объекту социологического исследования, для чего нужно формулировать исследовательские гипотезы, какие они бывают? Дайте характеристику рабочему плану и процедурной части исследования.

6. Раскройте структурные особенности построения программы социологического исследования. Дайте конкретную характеристику понятиям "социальная ситуация" и "социальная проблема" к одной из предложенных Вами тем прикладных исследований. Определите цель и задачи данного исследования.

7. Выберите объект социологического исследования и определите его предмет. Раскройте сущность и функции исследовательской гипотезы. Сформулируйте гипотезы для выбранной Вами темы и укажите их вид. Определите круг понятий, которые будут использованы в исследовании по выбранной Вами теме.

8. Охарактеризуйте сущность и специфику социологического опроса. В каких случаях можно применять групповой опрос? Почему анкеты чаще всего анонимны?

9. Составьте типологическую классификацию видов опроса. Опишите содержание и назначение каждого из видов. Определите для каких исследовательских задач (в рамках выбранной Вами ранее темы прикладного исследования) может быть использован метод опроса. Обоснуйте свой выбор.

10. Назовите достоинства и ограничения метода наблюдения в социологических исследованиях.

11. Назовите виды наблюдения и охарактеризуйте инструментарий. Выделите особенности, преимущества и недостатки каждого из видов наблюдения.

12. Охарактеризуйте сущность и логическую структуру социального эксперимента. Какие ограничения возникают при эксперименте в анализе социальных процессов и чем они обусловлены?

13. Выделите особенности, преимущества и недостатки метода анализа документов. Что представляют собой качественный и количественный методы анализа документов? Проведите традиционный анализ предложенного преподавателем документа. Проинтерпретируйте результаты Вашего анализа и сделайте выводы.

14. Обоснуйте возможности метода контент-анализа документов при проведении социологического исследования по выбранной Вами теме исследования.

15. Раскройте в общих чертах, почему зарождение и становление социального знания изначально происходило в недрах общеполитической теории.

16. Установите в общих чертах зависимость между общественно-исторической ситуацией во Франции в первой половине XIX века и возникновением в этой стране социологической науки.

17. Покажите на конкретных примерах, как социальные условия в определенной стране находили свое отражение в социологической теории представителя общественной мысли данной страны (О. Конт, Г. Спенсер).

18. Постарайтесь в общих чертах показать взаимовлияние социологической теории Г. Спенсера и эволюционной теории Ч. Дарвина.

19. Проследите в общих чертах, как общественно-политическая ситуация в мире в XX веке сказалась на развитии современной западной социологии.

20. Определите основные причины, по которым социология в XIX–XX веке стала подразделяться на отдельные различные направления.

21. Выделите и сопоставьте общие черты и характерные отличительные особенности западной и российской социологической науки.

22. Назовите и коротко охарактеризуйте основные подходы к пониманию общества как единой сложной целостной развивающейся системы.

23. Раскройте сущность понятия «социальный институт» и дайте исчерпывающее объяснение каждого компонента определения социального института.

24. Перечислите основные элементы, составляющие социальные качества человека.

25. Раскройте содержание понятия «девиантное поведение», охарактеризуйте его основные проявления.

26. Дайте краткую характеристику следующих типов малых социальных групп: первичной, референтной, формальной, неформальной, ассоциации, группы-кооперации, корпорации и коллектива.

27. Покажите динамику социальной мобильности в современном российском обществе (приведите не менее 5–6 примеров).

28. Установите соотношение между понятиями «социальные изменения» и «социальное развитие», выявите их сходство и отличительные особенности.

29. Определите и охарактеризуйте основные признаки социального развития.

30. Определите основные критерии социального прогресса и раскройте их на примере современного российского общества.

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса)

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

- Каков наиболее распространенный тип современной семьи по критерию лидерства?
 - патриархальный
 - матриархальный
 - эгалитарный**
 - супружеский
 - детоцентристский
- Дайте определение понятия «Интеракция» _____
Правильный ответ: Социальное взаимодействие
- Вид поведения, при котором члены общества принимают как культурные цели достижения материального успеха, так и утвержденные обществом средства их достижения:
 - ритуализм
 - инновация
 - конформизм**
 - ретритизм
 - бунт
- Социальная девиация – это _____
Правильный ответ: Отклонение от нормы, рассматриваемое большей частью общества как недопустимое
- Ролевой конфликт – это _____
Правильный ответ: Несовпадение между ожидаемым и реальным поведением
- Сопоставьте типы социального действия М.Вебера:

Целерациональное действие	Действие индивида формируется исходя из поставленных задач
Ценностно-рациональное действие	Действие индивида определяется системой ценностей
Рациональное действие	Действие основано на привычках, традициях
Аффективное действие	Действие индивида обусловлено эмоциями

7. Значения, ожидания, которые разделяются группой индивидов и составляют основу коллективного поведения – это:
- Символическое взаимодействие
 - **Экспектация**
 - Социальное поведение
 - Дисфункция
8. Способ саморегуляции социальной системы, обеспечивающий взаимодействие ее компонентов посредством нормативного регулирования – это:
- Социальное действие
 - **Социальный контроль**
 - Социальное неравенство
 - Социальный статус
 - Социализация
 - Стигматизация
9. Объективное деление общества на слои, группы, различные по социальному положению, отношению к производству – это:
- Социальная структура
 - **Социальная стратификация**
 - Классовое общество
 - Сферы общества
 - Социальные институты
10. Специфический тип ассоциаций, включающий действия, которые зависят от получаемых вознаграждений – это _____
- Правильный ответ: Социальный обмен

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Объект получения информации в социологическом исследовании называется:
- респондент
 - эксперт
 - реципиент
 - корреспондент
2. Основоположником социологии является:
- **О.Конт**
 - М.Вебер
 - И.Кант
 - Г.Спенсер
 - Э.Дюркгейм
3. Каково значение социологического исследования?
- Выделить социальные типы людей и типичные черты их поведения
 - Дать характеристику социальным группам и стратам
 - **Выявить особенности функционирования социальных институтов**
4. Социализация – это _____
- Правильный ответ: процесс и результат усвоения человеком определенной системы знаний, норм, ценностей
5. Социальный институт – это _____
- Правильный ответ: Устойчивый комплекс норм, правил, символов, регулирующих различные стороны человеческой деятельности
6. Ожидаемое поведение, которое мы ассоциируем с определенным статусом называется _____
- Правильный ответ: Социальная роль
7. Вставьте пропущенное слово: «_____ресурсы – это способность повышения или понижения места в социальной стратификации»
- Правильный ответ: Социальные

8. Что понимается в социологии под термином «личность»?

- Всякий человек с момента его рождения
- **Каждый живущий в обществе и соблюдающий его нормы**
- Выдающийся деятель
- Известный человек

9. Укажите самый важный критерий, соответствующий статусу россиянина.

- Национальная принадлежность
- **Российское гражданство**
- Православная вера
- Паспорт
- Патриотизм

10. Кто является автором теории социальной стратификации?

- Г. Спенсер
- К. Маркс
- Э. Гидденс
- В. Ядов
- **П. Сорокин**

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. Установите соответствие:

1. Одна женщина, несколько мужчин	1. полиандрия
2. Один мужчина несколько женщин	2. полигиния
3. Несколько мужчин, несколько женщин	3. групповой брак

2. Все социологические парадигмы по характеру принципиальных методологических подходов к анализу общества делятся на три большие группы:

1. структурно-функциональные, гносеологические, дезинтегративные
2. интерпретивные, эмпирические, функциональные
3. структурно-функциональные, интерпретивные, интегральные (объединительные)
4. интегральные (объединительные), интерпретивные, системные
5. интегральные (объединительные), системные, функциональные

3. Выстройте события в хронологическом порядке:

1. создание Русского социологического общества
2. основание Советской социологической ассоциации
3. опубликование впервые в России статей об О. Конте и его учении
4. публикация двухтомной работы П. Сорокина «Система социологии»

4. Различие концептуальных подходов к вычленению объекта социального конфликта является (сопоставьте):

1. К. Марксом, а) собственность;
2. Л. Каузером, б) власть;
3. Р. Дариндорфом в) дефицит ресурсов.

5. Установите хронологическую последовательность мыслителей, изучавших социальный конфликт.

1. Фома Аквинский
2. Конфуций
3. Эммануил Кант
4. Жан Жак Руссо
5. Томас Гоббс

6. Сопоставьте название и содержательную часть гипотез происхождения общества:

I. Инструментальная	- использование языка для кодирования информации, позволяющее упорядочить коллективные взаимодействия и специальные функции;

II. Гендерная	- развитие управляющих подсистем;
III. Кратическая	- изобретение орудий труда, приводящее к появлению экономических различий между людьми;
IV. Семантическая	- при разделении социальных ролей между полами.

7. Вставьте пропущенный термин: Статус, унаследованный при рождении называется _____

Правильный ответ: Аскриптивный или приписываемый

8. Укажите автора теории Аномии _____

Правильный ответ: Эмиль Дюркгейм

9. Общество, по мнению Г. Спенсера – это социальный организм, сходный с организмом биологическим. Что отличает социальный организм от биологического?

- рост на протяжении всего своего существования;
- способность мыслить и чувствовать развита у каждого отдельного элемента;
- дифференциация структуры элементов сопровождается соответствующим разделением их функций

10. Совокупность элементов общества и их взаимоотношений – это _____

Правильный ответ: социальная структура общества

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 %

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 Ольга Валерьевна

Консультирование в социальной работе
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 3 зачеты 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		3		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	8	8			8	8
Практические	12	12			12	12
Итого ауд.	20	20			20	20
Контактная работа	20	20			20	20
Сам. работа	84	84	27	27	111	111
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	108	108	36	36	144	144

Программу составил(и):

ст.преподаватель, Суханова Т.В.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Большакова Ю.А.

Рабочая программа дисциплины

Консультирование в социальной работе

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины «Консультирование в социальной работе» является: приобретение студентами теоретических знаний о сущности, назначении, формах, методах, принципах, технологиях и нормативно-правовом обеспечении консультационной работы в системе социальной работы, с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по способности человека с применением методов и методик консультирования в социальной работе. Задачи дисциплины (модуля): - усвоение знаний о сущности, миссии и назначении консультирования в социальной работе; - приобретение знаний о методах и технологиях консультирования в социальной работе; - углубление представлений о консультировании в социальной работе с различными категориями населения; - усвоение знаний теоретических подходов к решению социальных проблем с использованием основных методов и технологий консультирования; - овладение навыками применения технологий консультирования в социальной работе с различными группами населения и в различных сферах жизнедеятельности; - овладение навыками организации консультирования в социальной работе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Социология сервиса
2.1.2	Социальная работа с семьей
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде						
УК-3.1: Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы						
УК-3.2: Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности						
УК-3.3: Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия						
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)						
УК-4.1: Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии						
УК-4.2: Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке						
УК-4.3: Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки						
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя						
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности						
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений						
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений						
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 консультирования в социальной работе. Процесс консультирования					

1.1	Особенности консультирования в социальной работе /Тема/	2	0			
1.2	Особенности консультирования в социальной работе /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-1.1	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.3	Основы консультирования в социальной работе /Пр/	2	2	УК-3.2 УК-4.2 ПК-1.2	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.4	Особенности консультирования в социальной работе /Ср/	2	21	УК-3.3 УК-4.3 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.5	Технологии и техники консультирования /Тема/	2	0			
1.6	Технологии и техники консультирования /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-1.1	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.7	Технологии и техники консультирования /Пр/	2	4	УК-3.2 УК-4.2 ПК-1.2	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.8	Технологии и техники консультирования /Ср/	2	21	УК-3.3 УК-4.3 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.9	Диагностирование в процессе консультирования я /Тема/	2	0			
1.10	Диагностирование в процессе консультирования /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-1.1	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.11	Процесс консультирования /Пр/	2	2	УК-3.2 УК-4.2 ПК-1.2	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.12	Диагностирование в процессе консультирования /Ср/	2	21	УК-3.3 УК-4.3 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий

1.13	Специальные методы и приемы, применяемые при консультировании /Тема/	2	0			
1.14	Специальные методы и приемы, применяемые при консультировании /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-1.1	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.15	Специальные методы и приемы, применяемые при консультировании /Пр/	2	4	УК-3.2 УК-4.2 ПК-1.2	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.16	Специальные методы и приемы, применяемые при консультировании /Ср/	2	21	УК-3.3 УК-4.3 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
1.17	/Тема/	2	0			
1.18	зачет /Зачёт/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2 Гуманистическое направление и поведенческий подход, в индивидуальном и семейном консультировании					
2.1	Гуманистическое направление и поведенческий подход, в индивидуальном и семейном /Тема/	3	0			
2.2	Гуманистическое направление и поведенческий подход, в индивидуальном и семейном /Ср/	3	9	УК-3.3 УК-4.3 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
2.3	Теории консультирования /Тема/	3	0			
2.4	Теории консультирования /Ср/	3	9	УК-3.3 УК-4.3 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л 3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
2.5	Консультирования по семейным проблемам /Тема/	3	0			

2.6	Консультирования по семейным проблемам /Ср/	3	9	УК-3.3 УК-4.3 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий
2.7	/Тема/	3	0			
2.8	экзамен /Экзамен/	3	9	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	1.Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий

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	Медведева Г. П.	Этические основы социальной работы: учебник и практикум	Москва: Юрайт, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Белинская А. Б.	Конфликтология в социальной работе: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Лебедева Л. В.	Организационное консультирование: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	2.	Социальная сеть делового общения - URL
Э2	1.	Информационно-коммуникационные технологии в образовании // Электрон-ный ресурс [Режим доступа: свободный]

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."

147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kuusera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

- 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 Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
- ПК-4: Способен 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 оценки 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

1. Цели консультирования в социальной работе.
2. Задачи консультирования в социальной работе
3. Требования к личности консультанта. Система ценностей консультанта.
4. Личность консультанта: становление через кризисы и развитие.
5. Проблема эмоционального выгорания консультанта.
6. Этические принципы в консультировании.
7. Основные теоретические принципы контакта с клиентом в психодинамическом направлении.
8. Позиция консультанта, цели работы в психодинамическом направлении.
9. Основные методы работы в психодинамическом направлении.
10. Основные теоретические принципы, принципы контакта с клиентом в поведенческом направлении.
11. Позиция консультанта и цели работы в когнитивно-поведенческом направлении.
12. Основные методы работы в поведенческом направлении.
13. Основные теоретические принципы контакта с клиентом в гуманистическом направлении.
14. Позиция консультанта и цели работы в гуманистическом направлении.
15. Основные методы работы в гуманистическом направлении.
16. Стадии консультационного процесса.
17. Особенности проведения стадии установления контакта в консультировании.
18. Особенности проведения стадии первичного запроса.
19. Технологии изучения проблемного пространства.
20. Определение блоков для работы с проблемным пространством на стадии «ориентация в позиции клиента».
21. Каковы особенности стадии выявления вторичного запроса.

22. Определение понятия контракта, его содержание.
23. Перечислите и раскройте требования к психологическому контракту.
24. Опишите стадию выхода из контакта, ее цель, приемы консультанта.
25. Проблемы стадии завершения консультации.
26. Технология совета в консультировании.
27. Назовите техники активного слушания, раскройте их содержание.
28. Назовите промежуточные техники в базовых навыках необходимых в процессе психотерапии, раскройте их содержание.
29. Назовите негативные приемы, мешающие процессу консультирования, раскройте их содержание.
30. Распределение ответственности в процессе психологического консультирования.

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

2.1. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1	Продвинутой уровень	5 мин
2	Базовый уровень	3 мин.
3	Базовый уровень	3мин
4	Базовый уровень	3 мин.
5	Базовый уровень	3 мин.
6	Продвинутой уровень	5 мин
7	Базовый уровень	3мин
8	Продвинутой уровень	5 мин
9	Базовый уровень	3мин
10	Продвинутой уровень	5 мин

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово с маленькой буквы Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется _____ коммуникацией

Ответ: (убеждающей)

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. При проведении планового совещания (заседания) с большим числом участников подготовка начинается

а) за 1,5-2 недели до его проведения

b) за 10 дней до его проведения

c) за 1 неделю до его проведения

d) за 2 дня до его проведения

e) за 2 часа до его проведения

3. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует ...

a) оценка сообщения

b) интерпретация сообщения

c) обратная связь

d) выделение и понимание смысловой части

e) передача сообщения

4. Деловой партнер, который заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе

a) ломака

b) любитель решать все с ходу

c) разведчик

d) наставник

5. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата, называется:

a) деловым совещанием и собранием

b) публичным выступлением

c) деловыми переговорами

d) деловой беседой

6. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы _____ организации – стратегический инструмент, позволяющий ориентировать персонал на общие цели, мобилизовать инициативу работников и облегчить общение между ними.

Ответ: (Культура)

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Согласие между партнерами достигается при методе ведения переговоров

a) вариационном

b) сотрудничества

c) компромиссном

d) интеграции

8 Прочитайте текст и укажите пропущенное слово с маленькой буквы «Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это _____ участников обсуждения

Ответ:(типы)

9. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Оценочные суждения группы, коллектива о каком-либо событии, факте, явлении, в котором отражается отношение к данной информации большинства членов коллектива, — это:

a) коллективные традиции

b) общественное мнение

c) коллективное настроение

d) общественная мораль

10. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово с маленькой буквы. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания — такое ведение совещания предполагает _____ стиль

Ответ: (дипломатический)

2.2. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1	Базовый уровень	3 мин
2	Базовый уровень	3 мин.
3	Базовый уровень	3 мин
4	Базовый уровень	3 мин.
5	Продвинутый уровень	5 мин
6	Продвинутый уровень	5 мин
7	Продвинутый уровень	5 мин.
8	Продвинутый уровень	5 мин
9	Продвинутый уровень	5 мин
10	Базовый уровень	3 мин.

1. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

- a) вербальных и устных
- b) вербальных и невербальных**
- c) письменных и невербальных
- d) устных и невербальных

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Общение - это:

- a) Все ответы верны**
- b) Процесс передачи информации
- c) Процесс установления контактов между людьми
- d) Процесс формирования и развития личности

3. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Обязательным признаком любых форм общения является:

- a) постановка цели
- b) речь
- c) передача информации**

4 Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Для адекватного восприятия информации необходимо единство информации

- a) кодирования и шифровки
- b) расшифровки и декодирования
- c) кодирования и декодирования**
- d) кодирования и перекодирования

5. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с маленькой буквы. Главным требованиями к телефонному общению являются:

Ответ (краткость)

6. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с маленькой буквы. Окраска, характер звука голоса, зависящий от того, какие обертоны сопутствуют основному звуковому тону, - это _____

Ответ (тембр)

7. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в творительном падеже с маленькой буквы. Расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м называют _____ зоной общения

Ответ (социальной)

8. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в дательном падеже с маленькой буквы «Европейский стандарт» разговора по телефону равен _____ минутам **Ответ (трем)**

9. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с маленькой буквы. То, как участники переговоров формулируют свои интересы и цели, а также то, как стороны заявляют о них, относится к понятию _____ сторон

Ответ (позиции).

10 Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс звуков.

- a) визуальный
- b) ведущий
- c) аудиальный
- d) кинестетический

2.3. Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ПК-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Номер вопроса	Вопрос	Время выполнения, мин.
1	Базовый уровень	3 мин
2	Продвинутый уровень	5 мин
3	Базовый уровень	3 мин
4	Базовый уровень	3 мин.
5	Базовый уровень	3 мин.
6	Продвинутый уровень	5 мин
7	Базовый уровень	3 мин.
8	Продвинутый уровень	5 мин
9	Продвинутый уровень	5 мин
10	Базовый уровень	3 мин.

1. *Прочитайте текст и укажите один верный ответ.* Когда консультант дает клиенту информацию, прямые советы, он находится в позиции:

- а) консультант-советчик;**
- б) консультант-помощник;
- в) консультант-друг
- г) все ответы правильные

2. *Прочитайте текст и укажите пропущенное слово с маленькой буквы.* Модель консультирования, при которой затруднения и конфликты человека рассматриваются как производные от его определенных личностных черт, называется _____

Правильный ответ: симптоматической

3. *Прочитайте текст и укажите один верный ответ.* С чего начинается процесс психологического консультирования:

- а) с сообщения об имеющимся в вашем распоряжении времени;
- б) с представления;**
- в) с активных вопросов;
- г) с чаепития.

4. *Прочитайте текст и укажите один верный ответ.* Основным этическим принципом консультирования является:

- а) запрет на «двойные отношения» с клиентом
- б) запрет на использование грубых техник
- в) не нанесение ущерба**
- г) все ответы правильные

5. *Прочитайте текст и укажите один верный ответ.* Открытыми являются вопросы консультанта:

- а) на которые невозможны однозначные, короткие ответы**
- б) на которые возможно дать короткие ответы
- в) нет правильного ответа
- г) все ответы правильные

6. *Прочитайте текст и укажите пропущенное слово с маленькой буквы.* Процесс диалогического общения, в ходе которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для личностного развития в позитивном направлении, называется _____ беседой

Правильный ответ: консультативной

7. *Прочитайте текст и укажите один верный ответ.* Задачей когнитивного консультирования является:

- а) активно поддерживать клиента, сочувствовать ему, способствовать глубокому проживанию эмоций, помогать в решении проблем
- б) выявлять так называемые автоматические мысли, изменять их на рациональные, более адаптивные**
- в) определять факторы дисфункционального поведения, обучать новым навыкам (адаптивного) поведения
- г) все ответы правильные

8. *Прочитайте текст и укажите пропущенное слово с маленькой буквы.* Совокупность индивидуальных, сложившихся в процессе социализации

и ставших устойчивыми стереотипов поведения, стиля мышления, зафиксированная в привычках и манерах система взаимоотношений с окружающими обозначается термином _____

Правильный ответ: характер

9. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово с маленькой буквы. Неповторимость, уникальность сочетания различных свойств и качеств человека обозначается термином _____

Правильный ответ: индивидуальность

10. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Существует ли в психологическом консультировании такое понятие, как «сократовский диалог»:

а) да;

б) нет;

в) такое понятие существует только в истории.

г) все ответы правильные

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 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	Максимальное количество баллов	Примечания
Текущий контроль	70	
Выполнение всех практических работ (5ПЗ)	40	4 работ по 10 б.
Работа на семинарских занятиях (5СЗ)	15	До 7,5 баллов за работу на 1 семинарском занятии
Тестирование (3 теста)	15	Макс 5 балла за 1 тест
Промежуточная аттестация – дифференцированный экзамен	30	
Всего за курс	100	
<i>*В течение семестра студентам дается возможность получить дополнительные баллы</i>		
За участие		
• В мероприятиях кафедры	5	
• В конференциях	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 Ольга Валерьевна

Девиантология
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: экзамены 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	8	8	8	8
Практические	10	10	10	10
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	117	117	117	117
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

андидат социологических наук, доцент, Бухалова Наталья Александровна

Рецензент(ы):

кандидат исторических наук, доцент, Павлова Ольга Анатольевна

Рабочая программа дисциплины

Девиантология

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: формирование у студентов научно-обоснованных, целостных представлений о современном состоянии проблемы девиаций в поведении личности. Задачи дисциплины (модуля): сформировать у студентов понятие «отклоняющееся (девиантное) поведение»; познакомить с разными видами отклоняющегося поведения; осуществить обзор имеющихся научных подходов к проблеме отклоняющегося поведения личности, рассматриваемого в психологическом аспекте; обобщить практический опыт решения проблемы отклоняющегося поведения в современном обществе; познакомить с методами психологической коррекции отклоняющегося поведения личности.

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

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ОПК-6.1:	Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
ОПК-6.2:	Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ОПК-6.3:	Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен	
Знать: предмет, задачи и методы девиантологии; классификацию видов отклоняющегося поведения; биологические и социальные предпосылки девиантного поведения; психологические механизмы отклоняющегося поведения личности. Уметь: грамотно использовать понятийный аппарат науки; применять на практике полученные знания; дифференцировать виды отклоняющегося поведения личности; применять методы изучения отклоняющегося поведения. Владеть: профилактикой отклоняющегося поведения; выявления личностей с отклоняющимся поведением; выявления трудностей, проблем, отклонений в поведении обучающихся; психологического консультирования лиц с отклоняющимся поведением.	

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Психолого-юридическая характеристика основных видов девиантного поведения»					
1.1	Агрессивное и делинквентное поведение /Тема/	3	0			
1.2	Агрессивное и делинквентное поведение /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Формирование противоправного поведения. Особенности правового сознания и противоправной мотивации. /Ср/	3	19	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Аддиктивное и суицидальное поведение /Тема/	3	0			
1.5	Аддиктивное и суицидальное поведение /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.6	Семинарское занятие №1. Аддиктивное и суицидальное поведение /Пр/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Индивидуальные особенности суицидального поведения. Карта риска суицида и особенности ее заполнения /Ср/	3	19	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.8	Групповые девиации /Тема/	3	0			
1.9	Групповые девиации /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.10	Семинарское занятие № 2. Особенности личности лидера деструктивного культа. /Пр/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.11	Отличительные признаки деструктивных религиозных культов /Ср/	3	20	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 2. Модуль 2. Психологические основы профилактики и коррекции девиантного поведения					
2.1	Профилактика девиантного поведения /Тема/	3	0			
2.2	Семинарское занятие № 3. Личный превентивный ресурс. /Пр/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Сформированная структурная организация территориальной модели системы профилактики девиантного поведения. /Ср/	3	21	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.4	Профилактика девиантного поведения /Лек/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Диагностика девиантного поведения /Тема/	3	0			
2.6	Семинарское занятие № 4. Методы изучения девиантности. /Пр/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.7	Методика комплексной диагностики девиантного поведения на основе структурно-динамического подхода. /Ср/	3	19	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Психологическая коррекция девиантного поведения /Тема/	3	0			
2.9	Семинарское занятие № 5. Специфика психологической работы с девиантным поведением /Пр/	3	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.10	Методы психологической коррекции девиантного поведения. /Ср/	3	19	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.11	Промежуточная аттестация /Экзамен/	3	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания 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	Клейберг Ю. А.	Психология девиантного поведения: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Беличева С. А., Белинская А. Б.	Социально-педагогическая диагностика и сопровождение социализации несовершеннолетних: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Социальная педагогика/ Социальная сеть работников образования		
Э2	Министерство социальной политики Нижегородской области		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Windows 7 Professional		
6.3.1.2	MicrosoftOffice		
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Гарант		
6.3.2.2	Консультант Плюс		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
110	№110 Медиатека	Моноблоки HP— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
133	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Доска ученическая – 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.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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;

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ПК-1: 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 по каждой компетенции;

Для определения 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

1. Дайте определение понятия «Социальные отклонения».
2. Дайте определение понятия «Социальный контроль».
3. Охарактеризуйте функции и содержание социального контроля.
4. Определение понятия «Девиантное поведение».
5. Сформулируйте признаки и особенности девиантного поведения.
6. Дайте критическую оценку биологическим теориям девиантного поведения.
7. Дайте критическую оценку психологическим теориям девиантного поведения.
8. Дайте критическую оценку социологическим теориям девиантного поведения.
9. Оцените влияние семейного воспитания на формирование девиантного поведения у детей и подростков.
10. Охарактеризуйте агрессивное поведение и его разновидности как форму отклоняющегося поведения.
11. Сформулируйте и охарактеризуйте индивидуальные, личностные, социальные причины агрессивного поведения, его профилактику.
12. Дайте определение понятию «Аддиктивное поведение» опишите его разновидности как форму отклоняющегося поведения.
13. Индивидуальные, личностные, социальные причины аддиктивного поведения, профилактика.
14. Охарактеризуйте самоубийство как крайнюю форму девиантного поведения.
15. Определите основные направления работы по предупреждению суицидального поведения подростков.
16. Охарактеризуйте понятие профилактики и формы профилактической работы.
17. Определите основные направления работы по профилактике девиантного поведения подростков и молодёжи.
18. Перечислите меры по смягчению форм девиантного поведения.
19. Охарактеризуйте особенности взаимодействия социальных институтов по профилактике девиаций.
20. Дайте краткую сущности и содержания коррекционной работы.
21. Сформулируйте особенности коррекции различных форм девиантности.
22. Перечислите и охарактеризуйте основные методы диагностики девиантного поведения.
23. Сформулируйте основные принципы психологической коррекции девиантного поведения.
24. Расскажите об особенностях правовой реабилитации молодёжи.

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса)

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. Процесс взаимодействия личности со средой, опосредованный особенностями, выражающийся в форме внешней активности:

А) поведение

Б) социализация

В) самореализация

2 Как называется такой вариант социальной адаптации, когда самореализация происходит посредством выхода за существующие социальные требования:

А) девиантная адаптация

Б) социально-психологическая дезадаптация

В) конформистская адаптация

3.Тип поведения, причиняющего вред самой личности, не соответствующего общепринятым нормам:

А) противоправное поведение

Б) деструктивное поведение

В) асоциальное поведение

4. Подход к профилактике суицидального поведения, в основе которого восстановление или коррекция качеств личности, особенно нравственных и волевых, относится к:

А) социально-профилактическим;

Б) информационным;

В) социально-педагогическим

5. Такие последствия алкоголизма, как разрыв семейных, трудовых и других положительных связей, ухудшение духовных и нравственных составляющих личности относится к:

А) социально-экономическим;

Б) социально-психологическим;

В) физическим

6. В международной практике можно выделить несколько моделей профилактики наркомании. Одна из них основана на необходимости развития психологических навыков противостояния групповому давлению, умения сделать правильный выбор в ситуации предложения наркотических средств:

А) медицинская модель;

Б) образовательная модель;

В) психосоциальная модель

7. Состояние сниженной способности принимать и выполнять требования социальной среды, окружения, группы является _____ (дезадаптацией)

8. Состояние, связанное с препятствиями на пути достижения цели или невозможности удовлетворить потребности, называется _____ (фрустрация)

9. Тип социального поведения индивида или группы, не соответствующий принятым в обществе правовым и нравственным нормам, что может вызвать конфликтные ситуации. Проявляется у различных категорий населения, наиболее ярко у лиц подросткового возраста, которые не в полной мере усвоили эти нормы и обладают социально-психологическими особенностями, отличными от других людей. Такое поведение является _____ (девиантным)

10. _____ - действие, вызываемое аффектами и чувствами индивида, не являющееся рационально осмысленным, часто оказывающееся на границе или за пределами того, что можно назвать осознанно ориентированным (аффективное)

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

1. Как называется мера, которую принимают против человека, нарушающего правила поведения:

А) фикцией

Б) презумпцией

В) деликтом

Г) санкцией

2. Что не относят к понятию принудительных мер, применяемых с воспитательной целью к несовершеннолетнему, совершившему преступление:

А) обязательные работы

Б) передача под надзор родителей или лиц, их заменяющих, либо специализированного государственного органа

В) возложение обязанности загладить причинённый вред

Г) ограничение досуга и установление особых требований к поведению несовершеннолетнего

3. Что из перечисленного не относится к девиантному поведению:

А) выступление против существующего политического режима

Б) злоупотребление спиртным

В) употребление наркотиков

Г) футбольное хулиганство

4. Что не входит в состав правонарушения:

А) санкция

Б) объект

В) объективная сторона

Г) субъект

5. Этот вид девиантного поведения связан с уничтожением материальных и культурных ценностей, в целом носит деструктивный характер, однако имеет различную мотивацию:

А) агрессивное поведение;

Б) протестная девиация;

В) вандализм

6. Какие виды девиантного поведения можно отнести к культурно одобряемым девиациям:

А) протестная девиантность, борьба за повышение зарплаты, улучшение быта;

Б) спортивные достижения, открытия учёных, возвеличивание творческой личности

В) победы над иноземцами, иноверцами, нередко сопровождаемые жертвами, насилием

7. Индивид, занимающий промежуточное положение на границе между двумя или более культурами, частично ассимилированный в каждую, но полностью — ни в одну, занимающий в силу этого неустойчивый социальный статус, вследствие чего чаще других вовлекается в социальные конфликты, это _____ (**маргинал, маргинальная личность**).
8. Вид поведения, представляющего собой нарушение моральных и правовых норм и выражающегося в преступлениях — грабежах, убийствах и т.п. — _____ поведение (**противоправное**).
9. _____ — виновное противоправное деяние, совершенное вменяемым человеком, достигшим установленного законом возраста (**правонарушение**).
10. _____ — общественно опасное деяние, предусмотренное уголовным законом, виновно (с умыслом или по неосторожности) совершенное вменяемым лицом или группой таких лиц, достигших возраста уголовной ответственности (**преступление**).

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Тип социальных взаимодействий, характеризующийся противоборством социальных субъектов (индивидов, групп, общностей, движений, стран), которое обусловлено противоречием их потребностей, интересов, целей, а также социальных статусов, ролей и функций и ориентировано на достижение вознаграждения путем навязывания своей воли, подчинения, ослабления, устранения и даже уничтожения соперника, стремящегося добиться того же вознаграждения, называется _____ (**конфликт, социальный конфликт**).
2. Теория, обосновывающая девиантное поведение анатомическими особенностями индивида, разработана:
А) К.Лоренцом;
Б) У.Шелдоном;
В) Ч.Ломброзо
3. Автор данной психологической концепции считает главной причиной девиантного поведения подавление людьми своей духовности, уход от ответственности за поиск смысла:
А) В. Франкл;
Б) Э. Фромм;
В) З. Фрейд.
4. Такой вид суицидального поведения характеризуется тем, что попытка самоубийства совершается в момент сильного переживания и страдания:
А) демонстративно-шантажное;
Б) истинно суицидальное;
В) аффективное суицидальное
5. ВОЗ предлагает выделять в профилактике девиантного поведения первичную, вторичную третичную профилактику. Раннее выявление и реабилитация нервно-психических нарушений и работа с «группой риска» относится к:
А) первичной профилактике;
Б) вторичной профилактике;
В) третичной профилактике
6. Одна из форм профилактической работы с лицами девиантного поведения заключается в проведении лекций, бесед, распространения литературы с целью воздействия на когнитивные процессы личности:
А) организация социальной среды;
Б) информирование;
В) активное социальное обучение полезным навыкам
7. Одна из форм профилактической работы с лицами девиантного поведения заключается в повышении ответственности за здоровье, гармонию с миром и своим организмом, обучение человека способности успешно противостоять неблагоприятным факторам среды:
А) минимизация негативных последствий девиантного поведения;
Б) организация деятельности, альтернативной девиантному поведению;
В) организация здорового образа жизни
8. _____ — двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта, идеалов, ценностей и норм культуры путем вхождения в

социальную среду, в систему социальных взаимодействий с другими людьми, а с другой стороны, - процесс активного воспроизводства социального опыта, ценностей, норм, стандартов поведения — за счет его активной социальной деятельности, личностной переработки и видоизменения социального опыта (**социализация**).

9. _____ — это подавленное психическое состояние человека, выражающееся в характерных переживаниях и поведении и вызываемое объективно непреодолимыми или субъективно воспринимаемыми в качестве таковых трудностями и препятствиями на пути к достижению цели (**фрустрация**)

10. _____ - умышленное лишение себя жизни (**суицид**).

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине 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	Максимальное количество баллов за указанный вид работы*	Примечания
Текущий контроль	70	
Работа на семинарских занятиях	60	20 занятий по 3 балла
Дистанционное тестирование	5	
Выступление с докладом на конференции	5	
Промежуточная аттестация – экзамен	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Теоретический вопрос 2	15	
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 Ольга Валерьевна

Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	98	98	98	98
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Сидорова Н. П.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Шамина О.В.

Рабочая программа дисциплины

Бухгалтерский учет на предприятиях 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Акифьева Лариса Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Целью дисциплины «Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса» является освоение обучающимися теоретических и практических основ бухгалтерского учета в на предприятиях сервиса; формирование знаний о бухгалтерского учета в современных условиях; формирование и развитие у обучающихся профессиональных компетенций, позволяющих им осуществлять социальную деятельности в различных учреждениях. Задачи дисциплины (модуля): Для решения этой цели и предполагается решить следующие задачи: - формирование у обучающихся представлений об основных принципах как теоретической основ правил и приемов бухгалтерского учета; - умение идентифицировать, оценивать, классифицировать и систематизировать объекты бухгалтерского наблюдения; - привить навыки применения принципов обобщения учетной информации, а также ее анализа.

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

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	
УК-9.1:	Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности
УК-9.2:	Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей
УК-9.3:	Владеет: навыками применения экономических инструментов
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1:	Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений
ОПК-5.2:	Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
ОПК-5.3:	Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений
ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	
ПК-4.1:	Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы
ПК-4.2:	Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса
ПК-4.3:	Владеет: навыками разработки и применения метода диагностики объектов предприятий сервиса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1) принципы, цели, задачи бухгалтерского учета;
2) приемы ведения учета на предприятиях сервиса, основы нормативного регулирования учета в Российской Федерации, теоретические аспекты основополагающих концепций бухгалтерского учета;
3) экономико-правовые аспекты и логику отражения фактов хозяйственной деятельности на счетах бухгалтерского учета;
4) классическую процедуру бухгалтерского учета, ее учетно-технологические аспекты и контрольные моменты; назначение, структуру и содержание основных экономических показателей бухгалтерского учета, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов, и типовые методики их расчёта

Уметь: 1) правильно идентифицировать, оценивать, классифицировать и систематизировать на бухгалтерских счетах отдельные факты хозяйственной деятельности;
2) применять методы бухгалтерского учета для достижения текущих и долгосрочных фи-нансовых целей
3) оценивать варианты управленческих решений и разрабатывать, и обосновать предложе-ния по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности в бух-галтерском учете;
4) оценивать эффективность использования различных систем учета и распределения, использовать собственное профессиональное суждение в ходе решения практических ситуаций и вопросов; отражать на счетах бухгалтерского учета результаты хозяйственной деятельности за отчетный период;

Владеть: 1) навыками самостоятельного применения теоретических основ и принципов бухгалтерского учета;
2) способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности
3) методами анализа финансовой отчетности
4) способностью отражать на счетах бухгалтерского учета результаты хозяйственной деятельности за отчетный период

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1 Теория бухгалтерского учета					
1.1	Модульная единица 1 Бухгалтерский учет: возникновение, развитие и его современная роль в управлении экономикой организаций /Тема/	4	0			
1.2	Бухгалтерский учет: возникновение, развитие и его современная роль в управлении экономикой организаций /Ср/	4	10	УК-9.1 УК-9.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
1.3	Основные этапы развития бухгалтерского учета в России. 2.Модели построения бухгалтерского учета. /Ср/	4	2	УК-9.1 УК-9.3	Л1.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации.
1.4	Модульная единица 2. Принципы бухгалтерского учета /Тема/	4	0			
1.5	Принципы бухгалтерского учета /Ср/	4	1	УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3	Л1.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации.
1.6	Интерпретация обособленного имущества в Российском законодательстве /Ср/	4	10	УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
1.7	Модульная единица 3. Предмет и объекты бухгалтерского учета /Тема/	4	0			
1.8	Предмет и объекты бухгалтерского учета /Лек/	4	1	УК-2.1 УК-9.1	Л1.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации.
1.9	ПЗ № 1. Организации бухгалтерского учета на предприятиях сервиса /Ср/	4	1	УК-2.2 УК-9.2	Л1.1 Э1 Э2	Ситуационные задачи
1.10	Ключевые понятия (термины) бухгалтерского учета: активы, обязательства, капитал, доходы, расходы и др. /Ср/	4	11	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование

1.11	Модульная единица 4. Метод бухгалтерского учета /Тема/	4	0			
1.12	Метод бухгалтерского учета /Лек/	4	1	УК-2.1 УК-9.1	Л1.1 Э1 Э2	Вопросы и задания для промежуточной аттестации.
1.13	ПЗ № 2. Формы бухгалтерского учета на пред-приятных сервиса /Пр/	4	1	УК-2.2 УК-9.2	Л1.1 Э1 Э2	Ситуационные задачи
1.14	Особенности оценки различных объектов в бухгалтерском учете /Ср/	4	8	УК-2.3 УК-9.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
1.15	Модульная единица 5. Элементы бухгалтерского учета /Тема/	4	0			
1.16	Элементы бухгалтерского учета /Ср/	4	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
1.17	Последствия нарушения правил проведения инвентаризации. /Ср/	4	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2 Технология ведения бухгалтерского учета на предприятиях сервиса					
2.1	Модульная единица 6. Организация бухгалтерского учета на предприятиях сервиса /Тема/	4	0			
2.2	Организация бухгалтерского учета на предприятиях сервиса /Ср/	4	10	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
2.3	ПЗ № 3. Группировка хозяйственных средств. Отражение операций на счетах /Пр/	4	1	УК-9.2 ОПК-5.2	Л1.1 Э1 Э2	Ситуационные задачи
2.4	Централизация, децентрализация учета /Ср/	4	2	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
2.5	Модульная единица 7. Постановка и ведение бухгалтерского учета на предприятиях сервиса. /Тема/	4	0			
2.6	Постановка и ведение бухгалтерского учета на предприятиях сервиса. /Ср/	4	10	УК-2.1 УК-9.1 ОПК-5.1	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
2.7	ПЗ № 4. Заполнение первичных бухгалтерских документов ПЗ № 5. Счета синтетического и аналитическо-го учета. Оборотные ведомости /Пр/	4	1	УК-2.2 УК-9.2 ОПК-5.2	Л1.1 Э1 Э2	Ситуационные задачи
2.8	Взаимоотношения бухгалтерии с другими подразделениями предприятия по вопросам постановки и ведения учета и предоставления отчетности. Должностные инструкции бухгалтеров /Ср/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
2.9	Модульная единица 8. Составление отчетности на предприятиях сервиса /Тема/	4	0			
2.10	Составление отчетности на предприятиях сервиса /Ср/	4	8	УК-2.1 УК-9.1 ОПК-5.1	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
2.11	ПЗ № 6. Составление бухгалтерского баланса ПЗ № 7 Состав финансовой отчетности на предприятиях сервиса /Пр/	4	1	УК-2.2 УК-9.2 ОПК-5.2	Л1.1 Э1 Э2	Ситуационные задачи

2.12	Международные стандарты финансовой отчетности /Ср/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
2.13	Модульная единица 9. Учетная политика на предприятиях сервиса. /Тема/	4	0			
2.14	Учетная политика на предприятиях сервиса. /Ср/	4	10	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Э1 Э2	Дистанционное тестирование
2.15	зачет /Зачёт/	4	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 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	Фельдман И. А.	Бухгалтерский учет: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Социальная педагогика/ Социальная сеть работников образования
Э2	Министерство социальной политики Нижегородской области

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
144	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа».	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска – 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная – 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 – 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь – 1 шт. - Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. - Стенд «Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт. - Трибуна – 1 шт.

146	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная – 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь – 1 шт. - Монитор BENQ – 1 шт. - Системный блок – 1 шт. - Smart Podium SMART – 1 шт. - Трибуна – 1 шт. - Smart Board – 1 шт. - Проектор Epson – 1 шт. - Стенд РссельхозБанк – 2 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
147	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств, включающий:

1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации;
2. Ситуационные задачи.
3. 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. Охарактеризуйте бухгалтерский учет: исторический аспект возникновения учета.
2. Охарактеризуйте бухгалтерский учет: исторический аспект, зарождение и становление бухгалтерского учета в России.
3. Раскройте хозяйственный учет, его виды.
4. Опишите задачи бухгалтерского учета.
5. Охарактеризуйте объекты, предмет, функции и метод бухгалтерского учета.
6. Опишите модели построения бухгалтерского учета.
7. Раскройте роль бухгалтерской информации в системе управления.
8. Охарактеризуйте классификацию пользователей бухгалтерской информацией.
9. Раскройте законодательное и нормативное регулирование бухгалтерского учета в России.
10. Опишите основополагающие принципы бухгалтерского учета, принципы допущения.
11. Опишите основополагающие принципы бухгалтерского учета, принципы требования.
12. Опишите объекты бухгалтерского наблюдения, обеспечивающие хозяйственно-финансовую деятельность (активы).
13. Опишите объекты бухгалтерского наблюдения, обеспечивающие хозяйственно-финансовую деятельность (обязательства и капитал).
14. Опишите объекты бухгалтерского наблюдения, составляющие производственно хозяйственную и хозяйственно-финансовую деятельность (доходы, расходы и финансовые результаты).
15. Охарактеризуйте балансовый метод отражения информации, его сущность и роль в бухгалтерском учете.
16. Охарактеризуйте балансовое обобщение: принцип двойственности (двойной записи), капитальное (основное) уравнение двойственности, формальное уравнение.
17. Раскройте понятие и структуру бухгалтерского баланса.

18. Раскройте виды бухгалтерского баланса.
19. Раскройте состав финансовой отчетности коммерческих организаций.
20. Раскройте понятие бухгалтерского счета.
21. Охарактеризуйте назначение и структуру бухгалтерских счетов.
22. Охарактеризуйте синтетические и аналитические счета, субсчета.
23. Охарактеризуйте забалансовые счета.
24. Опишите взаимосвязь счетов и баланса.
25. Опишите классификацию счетов по экономическому содержанию.
26. Опишите классификацию бухгалтерских счетов по структуре и назначению.
27. Опишите план счетов бухгалтерского учета. Особенности плана счетов предприятий сервиса.
29. Раскройте постулаты двойной записи. Бухгалтерские проводки, их классификация.
30. Раскройте типы изменений, вызываемые хозяйственными операциями.
31. Охарактеризуйте синтетический и аналитический учет.
32. Опишите понятие оборотных ведомостей.
33. Охарактеризуйте сущность и значение стоимостного измерения объектов бухгалтерского наблюдения.
34. Опишите виды оценок, применяемых в бухгалтерском учете.
35. Опишите особенности оценки различных объектов в бухгалтерском учете.
36. Опишите документирование хозяйственных операций как один из важнейших элементов метода бухгалтерского учета.
37. Опишите первичные учетные документы, их содержание и реквизиты.
38. Раскройте классификацию бухгалтерских документов.
39. Раскройте стандартизацию и унификацию бухгалтерских документов.
40. Раскройте учетные регистры и их классификацию.
41. Раскройте документооборот.
42. Опишите способы исправления ошибок в учетных регистрах.
43. Опишите состояние и перспективы внедрения «безбумажной бухгалтерии» в хозяйствующих субъектах.
44. Охарактеризуйте понятие инвентаризации, ее виды.
45. Опишите способы, сроки и порядок проведения инвентаризации.
46. Охарактеризуйте оформление и отражение результатов инвентаризации.
47. Охарактеризуйте моделирование в бухгалтерском учете, понятие бухгалтерской процедуры.
48. Опишите текущий учет процесса изготовления.
49. Опишите текущий учет процесса производства.
50. Опишите текущий учет процесса продаж.
51. Опишите формы бухгалтерского учета.
52. Основы технологии и организации бухгалтерского учета на предприятиях.
53. Опишите организационные формы бухгалтерской службы.
54. Охарактеризуйте бухгалтерскую профессию и профессиональную этику.
55. Раскройте права и обязанности главного бухгалтера.
56. Охарактеризуйте учетную политику организации.
57. Опишите аспекты учетной политики.

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 большому числу 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. Примерный перечень ситуационных задач для формирования компетенций

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Задача 1. В январе (до даты утверждения годового бухгалтерского отчета) в результате пожара на складе организации уничтожены товарно-материальные ценности и понесен материальный ущерб в сумме 300 000 руб. Охарактеризуйте данную ситуацию в соответствии с действующим законодательством.

Задача 2. В ноябре предприятие перечислило поставщику аванс за поставку товаров - 500 000 руб. В декабре в отношении поставщика начата процедура банкротства. В феврале до утверждения годового бухгалтерского отчета получено определение арбитражного суда о завершении конкурсного производства по делу о несостоятельности (банкротстве) поставщика. Охарактеризуйте данную ситуацию в соответствии с действующим законодательством.

Задача 3. После отчетной даты обнаружена существенная ошибка в бухгалтерском учете: не принят к бухгалтерскому учету из незавершенного строительства введенный в эксплуатацию объект основных средств стоимостью 2 200 000 руб. В результате амортизационные отчисления занижены на 15 000 руб., налог на имущество - на 25 000 руб. Охарактеризуйте данную ситуацию в соответствии с действующим законодательством.

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

Задача 1. В январе (до даты утверждения годового бухгалтерского отчета) в результате пожара на складе организации уничтожены товарно-материальные ценности и понесен материальный ущерб в сумме 300 000 руб. Охарактеризуйте данную ситуацию в соответствии с действующим законодательством.

Задача 2. В ноябре предприятие перечислило поставщику аванс за поставку товаров - 500 000 руб. В декабре в отношении поставщика начата процедура банкротства. В феврале до утверждения годового бухгалтерского отчета получено определение арбитражного суда о завершении конкурсного производства по делу о несостоятельности (банкротстве) поставщика. Охарактеризуйте данную ситуацию в соответствии с действующим законодательством.

Задача 3. После отчетной даты обнаружена существенная ошибка в бухгалтерском учете: не принят к бухгалтерскому учету из незавершенного строительства введенный в эксплуатацию объект основных средств стоимостью 2 200 000 руб. В результате амортизационные отчисления занижены на 15 000 руб., налог на имущество - на 25 000 руб. Охарактеризуйте данную ситуацию в соответствии с действующим законодательством.

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

3.Комплект тестовых заданий

Тестовые задания для оценки сформированности компетенции

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.Способ экономической группировки и обобщения имущества по составу и размещению и источников его формирования, выраженный в денежной оценке и составленный на определенную дату:

- бухгалтерский дисбаланс
- бухгалтерский баланс
- бухгалтерский аудит

2.Не является объектом бухгалтерского учета:

- обязательства организации
- имущество организации
- стратегическое планирование

3.Имеют ли право некоммерческие организации не представлять в составе годовой бухгалтерской отчетности отчет о движении денежных средств:

- имеют при наличии соответствующих данных
- не имеют
- имеют при отсутствии соответствующих данных

4.Баланс организации за отчетный период показал повышение кредиторской задолженности и снижение дебиторской. При прочих равных условиях приведенные изменения повлияли на чистый приток денежных средств в отчетном периоде. Чистый приток денежных средств _____ . (увеличился)

5. ВЕРНО/НЕВЕРНО. Организация после итоговых данных об ее активах, капитале, резервах и обязательствах в бухгалтерском балансе может приводить информацию о наличии ценностей, учитываемых на забалансовых счетах. ВЕРНО.

6. В отчетном году прибыль от продаж организации выросла на 20%, а выручка от реализации на 15%. Рентабельность продаж при этом:

- Увеличилась
- Снизилась
- Не изменилась

7. Соответствие показателей отчетности данным текущего учета означает

- равенство по величине показателей отчетности и данных текущего учета;
- соответствие по величине и методике исчисления показателей отчетности и данных текущего учета
- отличие величины показателей отчетности по отношению к данным текущего учета.

8. Публикация бухгалтерской отчетности производится не позднее 1 _____ года, следующего за отчетным. (июня)

9. Отчетной датой для составления бухгалтерской отчетности считается _____ календарный день отчетного периода. (последний)
10. Дебиторская задолженность – это оборотные активы сферы _____.
(обращения)

УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

1. Организация приобрела путевку в дом отдыха для своего сотрудника. Стоимость путевки, указанная на бланке, 60 000 руб. Организация заплатила за счет собственных средств 45000 руб., остальная сумма оплачена со счетов профсоюзной организации, являющейся отдельным юридическим лицом. При получении путевки в бухгалтерском учете организации до момента выдачи ее сотруднику она должна быть отражена:
 - на счете 50-3 в сумме 100 000 руб.;
 - на счете 50-3 в сумме 45000 руб.;
 - на счете 58 в сумме 45000 руб.;
 - на забалансовых счетах.
2. Торговая организация в конце дня сдает выручку инкассаторам обслуживающего ее банка. Сумма сданной выручки зачисляется на счет:
 - 50 «Касса»;
 - 55 «Специальные счета в банках»;
 - 57 «Переводы в пути».
3. При ведении строительства подрядным способом принятые у подрядчика строительные работы учитываются на счете 08 «Вложения во внеоборотные активы», а при ведении строительства хозяйственным способом произведенные расходы учитываются:
 - на счете 08 «Вложения во внеоборотные активы»;
 - на счете 20 «Основное производство»;
 - на счете 23 «Вспомогательное производство»;
 - на счете 46 «Выполненные этапы по незавершенным работам».
4. Амортизация основных средств, сданных в аренду, отражается по кредиту счета 02 «Амортизация основных средств» и дебету счета:
 - учета затрат по основным видам деятельности;
 - операционных расходов;
 - внереализационных расходов;
 - чрезвычайных расходов.
5. В случае если учетной политикой организации предусмотрено создание ремонтного фонда, ежемесячные отчисления в этот фонд отражаются по дебету счетов учета затрат и кредиту счета:
 - 82 «Резервный капитал»;
 - 96 «Резервы предстоящих расходов»;
 - 97 «Расходы предстоящих платежей».
6. Организация неоднократно в течение отчетного периода по разным ценам приобретала акции организации, не котируемые на рынке. Несколько акций было продано. Для подтверждения правильности оценки стоимости реализованных акций аудитор должен:
 - изучить рыночные котировки этих акций;
 - ознакомиться с учетной политикой организации;
 - ознакомиться с правилами обращения ценных бумаг на финансовых рынках;

- получить информацию об аналогичных сделках с акциями этой же организации в этом же периоде.

7. Амортизация нематериального актива должна начисляться в течение всего срока полезной службы актива, кроме случаев _____ организации; (консервации)

8. Если в ходе проведения инвентаризации обнаружены расхождения между данными бухгалтерского учета и фактическим наличием запасов, составляются _____ ведомости; (сличительные)

9. В ходе инвентаризации обнаружена недостача товаров на 2000 руб., из них в пределах естественной убыли – 800 руб., а сверх нормы – 1200 руб. На издержки производства может быть списана сумма _____ руб. (800)

10. Списание дебиторской задолженности покупателя производится по истечении срока исковой давности, который составляет _____; (три года).

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

1. Срочный трудовой договор в соответствии с трудовым законодательством РФ заключается на срок не более:

- 2 месяцев;
- 6 месяцев;
- 5 лет.

2. Трудовое законодательство РФ предусматривает следующие виды дисциплинарных взысканий с работника:

- выговор;
- административный штраф;
- лишение премии;
- перенос отпуска на зимнее время;
- замечание.

3. При проверке правильности расчета налога на прибыль необходимо руководствоваться:

- стандартами по бухгалтерскому учету (ПБУ, ФСБУ);
- Налоговым кодексом РФ;
- методическими рекомендациями о порядке формирования показателей бухгалтерской отчетности.

4. Проверка соблюдения лицом требований к оформлению операций с наличными денежными средствами определяется:

- Законом о бухгалтерском учете;
- приказом Министерства финансов РФ;
- положением по бухгалтерскому учету;
- письмом Центрального банка России.

5. Проверка правильности ведения бухгалтерского учета расходов на строительство объекта основных средств регулируется:

- Положением по бухгалтерскому учету «Бухгалтерская отчетность организации»;
- Положением по бухгалтерскому учету и составлению бухгалтерской отчетности в РФ;
- ФСБУ «Основные средства»
- ФСБУ «Капитальные вложения»

6. При безвозмездной передаче основных средств их стоимость облагается налогом на добавленную стоимость:

- в любом случае;
- кроме случаев, перечисленных в главе 25 Налогового кодекса РФ;
- *кроме случаев, перечисленных в ст. 39 и 149 Налогового кодекса РФ.*

7. Учет арендованных основных средств на счете 001 «Арендованные основные средства» должен быть организован по _____, указанной в договоре аренды. (стоимости)

8. Материально-производственные запасы, не принадлежащие предприятию, но находящиеся в его пользовании или распоряжении в соответствии с договором, принимаются к учету на _____ счета в оценке по стоимости, указанной в договоре. (забалансовые)

9. Если в учетной политике организации закреплён метод учета приобретения товарно-материальных ценностей по фактической стоимости, поступление товарно-материальных ценностей отражается на счете _____; (10)

10. В соответствии с трудовым законодательством оплата сверхурочной работы в первые два часа работы производится в _____ размере; (полуторном)

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

1. Потери, которые можно отнести к потерям времени.

- невыполнение сроков сдачи объекта
- потери ценных бумаг
- выплата штрафа
- уменьшение выручки вследствие снижения цен на реализуемую продукцию
- уплата дополнительных налогов

2. Потери, которые можно обозначить как трудовые.

- *потери рабочего времени*
- уменьшение выручки вследствие снижения цен на реализуемую продукцию
- уплата дополнительных налогов
- потери сырья
- ущерб репутации
- выплата штрафа

3. Потери, которые можно считать финансовыми

- потери сырья
- невыполнение сроков сдачи объекта
- *выплата штрафа*
- *потери ценных бумаг*
- уплата дополнительных налогов
- уменьшение выручки вследствие снижения цен на реализуемую продукцию

4. Риски, которые могут нести в себе как потери, так и дополнительную прибыль называются _____; (спекулятивными)

5. Риски по уровню финансовых потерь подразделяются на виды

- *допустимый, критический и катастрофический;*
- недопустимый, допустимый и критический;
- критический, катастрофический и недопустимый.

6. Риски, которые обусловлены деятельностью самого предприятия и его контактной аудиторией называются _____; (внутренними)
7. Риски, в результате реализации которых предприятию грозит потеря прибыли называются _____; (допустимыми)
8. Величина или степень риска измеряется
- средним ожидаемым значением
 - изменчивостью возможного результата
 - *оба варианта верны*
9. Процесс использования механизмов уменьшения рисков называется _____; (хеджирование)
10. Метод оценки риска, который реализуется путем введения поправки на риск или путем учета вероятности возникновения денежных потоков – это
- построение дерева решений
 - метод сценариев
 - *учет рисков при расчете чистой приведенной стоимости*
 - анализ чувствительности
 - вероятностный метод
 - имитационное моделирование

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.

Процедура проведения оценочных мероприятий имеет следующий вид:

а) *текущий контроль* – оценка знаний и умений проводится постоянно на практических занятиях с помощью опросов и решения задач, оценки самостоятельной работы студентов, тестирование по модульным единицам.

б) *промежуточная аттестация* – зачет

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

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов	Контрольные точки
Посещаемость	Баллы	
Посещение всех занятий	до 10	
Активная работа на занятии	до 10	
Контрольная работа в конце семестра	до 10	*
Тестирование по модульным единицам	до 30	*
Итого текущий контроль:	60	
Промежуточная аттестация – зачет	40	
Всего за курс	100	

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

Успеваемость студента по дисциплине определяется с помощью рейтинга:

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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине
«Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса»

№ изменения	Раздел рабочей программы (пункт)	№ страницы РП	Основания для внесения изменений	ФИО вносившего изменения	Протокол заседания кафедры №__от _____г.	Подпись и расшифровка подписи зав. кафедрой

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 Ольга Валерьевна

Стандарты сервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	6	6	6	6
Контактная работа	6	6	6	6
Сам. работа	62	62	62	62
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Кутаева Татьяна Николаевна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Денисова Надежда Владимировна

Рабочая программа дисциплины

Стандарты 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Акифьева Лариса Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины «Стандарты сервиса»: формирование у выпускников бакалавров современных фундаментальных знаний в области теории сервисной деятельности, практических навыков качественного сервиса, умения выстраивать партнерские отношения с клиентами, развитие коммуникативных способностей. Задачи дисциплины (модуля): задачи: изучение теоретических аспектов, сущности качественного сервиса, классификации сервисных услуг; формирование у студентов навыков построения коммуникаций в процессе оказания услуг; приобретение практических навыков проектирования предоставления услуг и технологий социальной работы с группами населения в различных сферах жизнедеятельности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Стандартизация и управление качеством услуг
2.1.3	
2.1.4	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2.3	
2.2.4	Социальная защита населения

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: Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность						
УК-2.2: Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности						
УК-2.3: Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией						
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности						
ОПК-3.1: Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий						
ОПК-3.2: Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий						
ОПК-3.3: Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий						
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя						
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности						
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений						
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: знает нормативно правовое обеспечение социальной защиты населения						
Уметь: умеет использовать нормативно-правовое обеспечение в социальной защит населения.						
Владеть: владеет навыками работы с нормативно-правовыми актами в области социальной защи-ты.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 1. Модуль 1. Организация и технологии предоставления социальных услуг населению					
1.1	Модульная единица 1. Основы сервисной деятельности: понятие, классификация и особенности сервисной деятельности /Тема/	4	0			
1.2	Модульная единица 1. Основы сервисной деятельности: понятие, классификация и особенности сервисной деятельности /Лек/	4	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейсы,
1.3	Модульная единица 1. Основы сервисной деятельности: понятие, классификация и особенности сервисной деятельности /Пр/	4	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейсы,
1.4	Стратегия менеджмента по формированию культуры обслуживания. Составляющие культуры сервиса. /Ср/	4	10	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	тестирование
1.5	Модульная единица 2. Культура во взаимоотношении специалиста и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности /Тема/	4	0			
1.6	Модульная единица 2. Культура во взаимоотношении специа-листа и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности /Лек/	4	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейсы,
1.7	Модульная единица 2. Культура во взаимоотношении специа-листа и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности /Пр/	4	0	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейсы,
1.8	Основные принципы проведения социальной политики. Оказание государственной социальной помощи в России /Ср/	4	10	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Тестирование
1.9	Модульная единица 3. Процесс обслуживания потребителей /Тема/	4	0			
1.10	Модульная единица 3. Процесс обслуживания потребителей /Лек/	4	0	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейс-задачи
1.11	Модульная единица 3. Процесс обслуживания потребителей /Пр/	4	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейс-задачи
1.12	Методы, формы, особенности этапов обслуживания. /Ср/	4	10	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейсы по компетенциям, кейс-задачи
1.13	Модульная единица 4 Формы обслуживания и показатель за-трат времени /Тема/	4	0			

1.14	Модульная единица 4. Формы обслуживания и показатель за-трат времени /Лек/	4	0	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, вопросы по компетенциям, кейс-задачи
1.15	Модульная единица 4. Формы обслуживания и показатель за-трат времени /Пр/	4	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейсы по компетенциям, кейс-задачи
1.16	Федеральный государственный контроль (надзор) за деятельностью по оказанию гражданам государственной социальной помощи в виде предоставления социальных услуг. /Ср/	4	10	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейсы по компетенциям, кейс-задачи
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Клиенты и стандарты сервиса					
2.1	Модульная единица 5. Клиенты и их типология /Тема/	4	0			
2.2	Модульная единица 5. Клиенты и их типология /Лек/	4	0	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейс-задачи
2.3	Модульная единица 5. Клиенты и их типология /Пр/	4	0	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейс-задачи
2.4	Виды контактов с клиентами и их характеристика. /Ср/	4	10	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейс-задачи
2.5	Модульная единица 6. Разработка стандартов сервиса современной организации /Тема/	4	0			
2.6	Модульная единица 6. Разработка стандартов сервиса социальной организации /Лек/	4	0	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, кейсы по компетенциям, кейс-задачи
2.7	Модульная единица 6. Разработка стандартов сервиса социальной организации /Пр/	4	1	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейс-задачи
2.8	Этапы разработки стандартов сервиса в социальной организации. /Ср/	4	12	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	Вопросы промежуточной аттестации, тесты по компетенциям, кейс-задачи
2.9	Зачет /Тема/	4	0			
2.10	Зачет /Зачёт/	4	4	УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1Л3.1	Вопросы промежуточной аттестации

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Приложение 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	Черников В. Г.	Сервисология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Бражников М. А.	Сервисология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Мальшина, Н. А., Ермакова, Н. И.	Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Портал государственных услуг Российской Федерации		
Э2	. Официальный сайт правительства РФ.		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	MicrosoftOffice		
6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Консультант Плюс		
6.3.2.2	Гарант		
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			
№ Аудитории	Назначение	Оснащение	
146	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная – 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь – 1 шт. - Монитор BENQ – 1 шт. - Системный блок – 1 шт. - Smart Podium SMART – 1 шт. - Трибуна – 1 шт. - Smart Board – 1 шт. - Проектор Epson – 1 шт. - Стенд РссельхозБанк – 2 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.	

147	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	- Комплект учебной мебели - Принтер Куисега – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.

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

Приложение 2

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ПК-1: 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 по каждой компетенции;
3. кейс-задачи

Для определения 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 (зачет)

1. Дайте характеристику сущности понятия «услуга».
2. Назовите критерии классификации услуг в сервисной деятельности.
3. Дайте характеристику основным этапам обслуживания клиентов.
4. Охарактеризуйте особенности социального обслуживания в России
5. Назовите стандарты сервиса в проблемных ситуациях.
6. Дайте определение стандартов сервиса в социальном обслуживании и правила их применения
7. Объясните сущность и функции социального обслуживания В России
8. Объясните принципы социального обслуживания населения
9. Объясните основания предоставления социального обслуживания населению
10. Охарактеризуйте виды социальных услуг: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые услуг.
11. Дайте характеристику нормативно-правовой базе российского законодательства о социальном обслуживании граждан
12. Объясните стандарты социального обслуживания, основные требования к объемам и качеству социальных услуг, порядку и условиям их внедрения.
13. Дайте характеристику управлению качеством предоставления социальных услуг
14. Объясните особенности внедрения системы управления качеством в организациях социального обслуживания
15. Охарактеризуйте сущность оценки качества и эффективности социального обслуживания в России
16. Объясните сущность внедрения оценки качества социальных услуг, предоставляемых инвалидам и пожилым
17. Дайте характеристику социальной политики организации социального сервиса: основы, цели, задачи

18. Приведите пример построения структуры социальной политики в социальном сервисе
19. Перечислите принципы и основные факторы формирования корпоративной социальной политики организаций социального сервиса
20. Объясните основные направления совершенствования корпоративной социальной политики организаций социального сервиса
21. Дайте характеристику сущности проектирования услуги в социальном сервисе
22. Перечислите этапы проектирования услуги в социальном сервисе
23. Приведите пример особенностей реализованных социальных проектов, программ в Нижегородской области («Развитие стационар замещающих технологий социального обслуживания с преимущественной ориентацией на предоставление социальных услуг на дому», «Агитпоезд «За здоровый образ жизни и счастливую старость»)
24. Охарактеризуйте особенности проектирования процесса предоставления услуг социального обслуживания семьи и детей
25. Охарактеризуйте особенности проектирования процесса предоставления услуг социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов
26. Охарактеризуйте технологии процесса социального обслуживания и адаптации пожилых людей и инвалидов
27. Объясните сущность посредничества в социальном обслуживании: понятие, цели, функции.
28. Дайте характеристику видам и уровням организации посредничества в социальном обслуживании (федеральный, региональный, муниципальный)..
29. Охарактеризуйте деятельность комплексного центра социального обслуживания населения, специфику предоставляемых услуг для семей и детей
30. Объясните оценку социальных услуг, предоставляемых семье и детям.

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 (код и наименование компетенции))¹

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22047> _____))

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

№ вопроса	Уровень сложности	Время выполнения, мин.
1.	Начальный	1
2.	Продвинутый	3
3.	Продвинутый	3
4.	Базовый	2
5.	Базовый	2
6.	Базовый	2
7.	Начальный	1
8.	Продвинутый	3
9.	Базовый	2
10.	Продвинутый	3

1. Выберите правильный ответ: услуга при выборе оптимального способа решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неизменностью качества
- в) неотделимость от своего источника +

2. Дополните «способность определять круг задач в рамках сервисной деятельности и выбирать оптимальные способы их решения во многом определяется
(точностью поставленных целей+)

3. Сравните и дополните: командная стратегия труда в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения в сервисной деятельности обеспечивает ... (повышение производительности труда)

4. Сформированный круг задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений направлена на

- 1) создавать условия для проявления позитивных психологических свойств потребителя
- 2) формировать качественное обслуживание +
- 3) не следить за качеством работы

5. Выберите правильный ответ: при разработке стратегии организации по предоставлению социальных услуг качество услуг тесно переплетается:

- а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания +
- б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

6. Выберите правильный ответ: одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

- а) профессионализм
- б) специалист
- в) деятельность +

7. В современных условиях командная стратегия социальной организации при выборе оптимального способа решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений: определяет ...

- ☐ 1) успех и продвижение организации +
- ☒ 2) силу и слабость организации
- ☐ 3) энергию и волю членов команды

8. Дополните ответ: одно из ключевых понятий, которое используются при определении **круг задач в рамках поставленной цели и выбора оптимального способа их решения в сервисе связано в первую очередь с : ...(потребностью клиента)**

9. При разработке командной стратегии организаций сервиса повышение качества жизни городского и сельского населения, является:

- ☒ 1) результатом сервисной деятельности
- 2) целью сервисной деятельности +
- 3) итогом сервисной деятельности

10. Дополните ответ: при организации работы команды и выработке стратегии для достижения поставленной цели и выбора оптимального способа их решения в сервисе наибольшее внимание в стандартах сервиса уделяется.... (творческому характеру членов команды+)

ОПК-3: способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

№ вопроса	Уровень сложности	Время выполнения, мин.
1.	Начальный	1
2.	Продвинутый	3
3.	Базовый	2
4.	Продвинутый	3
5.	Базовый	2
6.	Базовый	2
7.	Начальный	1
8.	Продвинутый	2
9.	Базовый	2
10.	Продвинутый	3

1. При разработке в рамках системы управления качеством социальных услуг необходимо ...

- 1) **детально описывать каждый аспект продукта с целью предоставления максимально полной информации+**
- 2) представлять продукт с точки зрения конкретных выгод для Клиента и в соответствии с его потребностями
- 3) описывать продукт понятным языком в свободной форме, не акцентируя внимание Клиента на его обязательствах

2. Дополните ответ на вопрос: для повышения качества услуги во время обслуживания визуальный контакт с клиентом должен быть...(установлен в начале обслуживания и поддерживается во время всего последующего общения)

3. При внедрении системы управления качеством услуг общая линия поведения сотрудника в проблемной ситуации должна подчиняться следующему правилу...

- 1) **во всех случаях необходимо избежать дальнейшего раздражения Клиента и сохранить взаимодействие с ним в вежливом русле+**
- 2) ни при каких условиях нельзя допустить возникновения желания у Клиента афишировать свои разногласия с организацией
- 3) в случае раздражения Клиента необходимо пригласить для беседы более опытного коллегу или руководителя

4. Дополните ответ на вопрос: при разработке механизма управления качеством социальной услуги в случае, если недовольный гражданин переходит на личности или ведет себя агрессивно, сотруднику следует:.....(всячески избегать вступления в активный спор и ухода беседы в неконструктивное русло

5. Какие принципы должны быть определены с учетом разработки мероприятий по управлению качеством услуги при решении проблемных ситуаций у гражданина:

- 1) **клиент выслушан и понят, организация открыта к решению проблем гражданина+**
- 2) мнение Клиента не принято во внимание,
- 3) ошибка в работе организации – закономерность, а не исключение

6. Во время общения с клиентом и повышения качества управления профессиональной деятельностью социальных услуг интонация сотрудника все время должна быть....

- ☐ 1) дублировать интонацию Клиента, за исключением случаев проявления негативных эмоций
- ☐ 2) быть подчеркнуто нейтральной и не выражать никаких невербальных эмоций
- ☒ 3) **демонстрировать доброжелательность и уважение к Клиенту, создавая атмосферу внимания к его вопросу+**

7. Сравните и определите: процесс разработки и внедрения системы управления качеством социальных услуг включает

- 1) **совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации социального обслуживания+**
- 2) удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей граждан
- 3) общение между персоналом и гражданином

8. Дополните: понятие «качественное социальное обслуживание» тесно связано с понятием....(услуга)

9. В процессе разработки и внедрения системы управления качеством социальных услуг умение социального работника предвидеть все объективные последствия своих поступков или действий и их субъективное восприятие клиентом, коллегами, другими людьми — это:

- 1. тактичность;**
- 2. объективность;**

10. Дополните ответ на вопрос: в процессе разработки и внедрения системы управления качеством социальных услуг между самой деятельностью в сфере социальной защиты и её конечным результатом существует тесная этическая связь, которая обуславливает выбор социальным работником не только цели, но и ... (средств её достижения)

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

<i>№ вопроса</i>	<i>Уровень сложности</i>	<i>Время выполнения, мин.</i>
1.	Начальный	1
2.	Базовый	2
3.	Базовый	2
4.	Базовый	2
5.	Начальный	1
6.	Продвинутый	3
7.	Продвинутый	3
8.	Продвинутый	3
9.	Продвинутый	3
10.	Продвинутый	3

1. Выберите правильный ответ: разработка и совершенствование системы клиентских отношений с учетом требований потребителя является главной задачей:

- 1) процесса обслуживания населения+;**
- 2) процесса производства услуг;**
- 3) создания условий качества;**

2. Выберите правильный ответ: при разработке и совершенствовании системы клиентских отношений с учетом потребителя иерархия потребностей предстают в виде лестницы из пяти ступеней:

- а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении) +**
- б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности**
- в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении**

3. Выберите правильный ответ: при разработке и совершенствовании системы клиентских отношений с учетом потребителя в основу классификации сервисной деятельности положены главные формы человеческой деятельности...:

- а) потребительская (пользовательская)
- б) материально-преобразовательная +
- в) исследовательская

4. Сравните и выберите ответ на вопрос: в социальном сервисе при совершенствовании системы клиентских отношений социальный работник должен содействовать совершенствованию служб ...

- 1) основных
- 2) аварийных
- 3) социальных +

5. Функции формирования корпоративной социальной политики организаций социального сервиса в отношении конкретного человека предполагает...

- а) подбор работы, не соответствующей возможностям и месту человека
- б) подбор работы, наиболее соответствующей возможностям и месту человека +
- в) описание работы

6. Соотнесите виды социальных услуг при разработке и совершенствовании системы клиентских отношений с учетом требований клиента:

Виды услуг	
1. социально-бытовые	а. направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
2. социально-медицинские	б. направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
3. социально-психологические	в. предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
4. социально-педагогические	г. направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

Ответ: 1-г; 2- б;3- в; 4- а

7. Верно или не верно утверждение, что жизненные позиции, способы жизнедеятельности, качество и стиль жизни являются объектами разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя... (Верно)

8. Вставьте пропущенное слово: человеческих ресурсов в социальном сервисе следует рассматривать в прямой взаимосвязи с планированием кадрового

потенциала организации и совершенствовании системы клиентских отношений:
(Планирование +)

9. Верно или не верно утверждение, что жизненные позиции, способы жизнедеятельности, качество и стиль жизни являются объектами социального проектирования услуги с учетом потребности клиента... (Верно)

10. Вставьте пропущенное слово: при разработке и совершенствовании системы клиентских отношений с учетом требований потребителя важно учитывать, что отличительными особенностями услуг являются ...(неосвязаемость услуг +)

Критерии оценки уровня сформированности компетенций:

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 %

Примерный комплект кейс- заданий

Полный комплект кейс- заданий расположен в ЭИОС ВУЗа. Режим доступа:
<https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22047> _____)

Задания для оценки компетенции **ОПК-3; ПК-1.**

ПК-4 - способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом и формированию корпоративной социальной политики организаций социального сервиса;

ПК-9 - способен проектировать процессы предоставления услуг социального сервиса.

Кейс 1

Вас пригласили на должность специалиста по обеспечению персоналом в организацию социального обслуживания с численностью персонала более 50 человек. Основное направление деятельности организации – социальные услуги населению города N. Текучесть персонала на уровне 5–6% в год. Управление (структура организации) построена по принципу вертикальных связей с четко выделенными направлениями деятельности. Средний уровень [заработной платы](#) составляет 30 000 руб. после налогообложения. В представленной ситуации организация переживает период бурного роста, т. е. принимается ежемесячно порядка 3-х человек на самые разные позиции. На данный момент в организации нет четкой системы немонетарной мотивации персонала.

Задание:

1. Предложите принципы деятельности по обеспечению персоналом и формирования немонетарной системы мотивации для сотрудников организации социального обслуживания.
2. Предложить структуру пакета немонетарной мотивации и организации персоналом?
3. Какие плюсы и минусы для персонала и формирования корпоративной социальной политики организаций социального сервиса Вы видите в предложенной Вами системе мотивации?

Вариант решения кейса:

Чтобы максимально вовлечь каждого сотрудника в общий рабочий процесс, нужно сделать так, чтобы цели работника и организации совпадали в наибольшей степени.

Такие задачи решаются в процессе становления корпоративной культуры и внедрения различных методов мотивации.

Как известно, мотивация может быть материальной (зарплата, страховка, премия, т. д.) и нематериальной (благодарность, повышение статуса, передача полномочий, благоприятная обстановка и т. д.). Можно также выделить мотивацию, которая воспринимается сотрудниками как нематериальная, однако требует от компании определенных затрат (к примеру проведение тренингов или корпоративных праздников).

Действительно эффективные мероприятия по нематериальной мотивации требуют много времени, внимания и усилий. Однако отдача от их реализации значительно стимулирует развитие фирмы, гарантирует стабильность и повышение дохода компании.

Для того, чтобы планировать такие мероприятия, внедрять необходимо поставить цели – для чего необходима мотивация:

- 1.рост квалификации персонала и, как следствие, повышение уровня всей организации;
- 2.привлечение и закрепление квалифицированных работников;
- 3.повышение заинтересованности работников в профессиональном росте;
- 4.предотвращение поступков, противоречащих установленным правилам;
- 5.[вовлечение](#) работников в инновации;
6. [социальная защита](#) работников.

Кейс 2

В современных условиях главной задачей развития любого социального учреждения является формирование качественного кадрового состава, обладающего высокой степенью профессиональных навыков и умений, необходимых для достижения поставленных перед учреждением целей и созданием положительных условий для создания благоприятного рабочего климата. Служба по персоналу в социальном учреждении, как и в любой организации, представляет собой самостоятельное подразделение, деятельность которого состоит в реализации текущих и стратегических целей социального учреждения. Основной задачей службы по персоналу в учреждении социальной защиты населения является обеспечение эффективности работы всех сотрудников, а также совершенствование и постоянный мониторинг кадровых процессов, например, системы мотивации и стимулирования сотрудников. Задачами системы управления кадровыми процессами в учреждениях социальной защиты населения являются:

- обеспечение учреждения квалифицированными сотрудниками;
- создание условий, необходимых для эффективного применения навыков и опыта работы персонала;
- совершенствование системы оплаты труда и развитие системы мотивации сотрудников;
- развитие методов оценки персонала;
- управление внутренними перемещениями и карьерой сотрудников;
- формирование корпоративной социальной политики организаций;
- обеспечение профессионального обучения, переподготовки и повышения квалификации сотрудников.

Процесс работы службы персонала имеет два основных направления — оперативное и стратегическое.

Задание:

1. Охарактеризуйте основные методы процесса работы с персоналом: оперативное и стратегическое.
2. Дайте характеристику основным задачам формированию корпоративной социальной политики организаций социального сервиса;

Решение:

1. В рамках оперативного направления ведется текущая кадровая работы по анализу состояния персонала, а также планирование потребностей учреждения в новых сотрудниках, проведения набора, оценки и отбора кандидатов, претендующих на замещение вакантных должностей, организация текущего учёта и контроля, а также подготовка, переподготовка и повышение квалификации сотрудников.

Стратегическая работы службы персонала учреждений социальной защиты населения состоит в формировании кадровой политики с учётом системы взглядов и идей учреждения, а также основываясь на основных формах и методах работы и постоянное повышение его качественных характеристик. Так, для повышения профессионального уровня сотрудников необходимым оказывается комплексное использование различных форм обучения — от краткосрочных программ повышения квалификации до получения высшего профессионального образования за счёт использования целевых мест в вузах.

2. Формирование корпоративной культуры предполагает создание для персонала организации таких трудовых, социальных, бытовых, психологических и других условий, в которых работники чувствовали бы себя комфортно.

Создает корпоративную культуру, как правило, формальный лидер (руководитель организации), но ее выразителям является весь персонал организации.

Кейс 3

Контекст и проблема:

Сервисная компания, которая уже больше 10 лет на рынке, приняла стратегию трансформироваться в IT-компанию в сфере предоставления услуг, что отразилось и на HR-подходе. На стратегической сессии топ-менеджеры сформировали корпоративные ценности, к которым должны были перейти сотрудники. О новых ценностях объявили работникам, напечатали их на плакатах и поставили на заставки десктопов.

Сразу же был проведен нулевой замер, в котором у менеджеров спросили о том, насколько сотрудники соответствуют новым ценностям, и опрос на всю компанию о том, насколько сотрудники вообще знают и понимают новые ценности и их значение в формировании корпоративной социальной политики организации.

Этот замер, как и должен был, показал низкий результат. Это было ожидаемо: ценности были совсем новыми для организации. Замер был для того, чтобы в будущем отслеживать прогресс. Проблема заключалась в том, что через год замер показал тот же результат. Прогресс был почти нулевым.

Что было сделано:

Всю деятельность по внедрению новых ценностей разделили на 3 стрима: информирование, поощрение, демонстрация поведения.

1. Информирование

Были разработаны в корпоративном портале шапки с брендированным дизайном с перечислением ценностей.

В корпоративной базе знаний появились статьи, которые объясняли новые ценности и желаемое поведение. Они вошли в адаптационную программу всех новых сотрудников.

Объявили месяцы ценностей: каждый новый месяц был фокус на какой-то одной ценности. Раз в 2 недели писались на общую стену короткие посты с пояснением ценности. Такая частота была достаточной для того, чтобы запоминаться, но не слишком высокой или назойливой. Уведомления о статьях с предпросмотром их содержания приходили на почту сотрудникам и в телеграм-канал компании.

2. Поощрение

Была внедрена практика десятиминутки на общем еженедельном собрании главных специалистов. В конце отчета они рассказывали о своих сотрудниках, которые показали бизнес-результат, проявив ту или иную ценность социальной политики организации. После собрания сообщения-признания постились на общую стену через функцию «Пост-благодарность». Ответственным за соблюдение этой практики был отдел кадров.

Другие сотрудники оставляли лайки и комментарии, усиливая эффект от признания. Был эффект от похвалы не только руководителя, но и всей команды.

В конце квартала отдел кадров в регулярной коммуникации отмечал сотрудника, собравшего больше всех благодарностей по ценностям и отличившегося особо

3. Демонстрация поведения

Поскольку компания занималась предоставлением услуг населению, а одной из ценностей была помощь клиентам, то раз в месяц был пост о том, как деятельность компании не просто давала возможность улучшить результаты работы организации в целом, но и формировала социальную политику организации и помогала людям.

Задание:

1. Оцените деятельность сервисной организации по работе с персоналом.
2. Оцените деятельность сервисной организации по формированию корпоративной социальной политики организаций сервиса.

Алгоритм решения кейса по этапам:

1. Внимательно прочитать кейс.
2. Выделить ключевые аспекты, проблемы, конкретные показатели, факты, тенденции, ключевой вопрос.
3. Определить задачи и цель, которую нужно достичь.
4. Провести анализ ситуации: выявить все возможные факторы, которые могут повлиять на результат или выбор стратегии. Анализ может быть как количественным (например, расчеты или статистика), так и качественным (изучение конкретной ситуации, рыночного окружения и т. д.).
5. Оценить возможные альтернативные решения задачи.
6. Разработать стратегию решения кейса и обосновать план действий.

Составить план выступления, определить ключевые сообщения возможно подготовить презентацию

Кейс 4

1. В социальную службу обратилась клиентка за помощью, из рассказа которой установлено, что ее мама – вдова инвалида Великой Отечественной войны. По постановлению главы города 20 марта 2012 г. мать встала на очередь на улучшение жилищных условий и получение отдельной квартиры, но 12 мая 2012 г. Она умерла. Имеют ли право наследники получить ее субсидию на получение квартиры?

Задание:

Составьте алгоритм процесса предоставления услуги клиенту

Ответьте дополнительно на вопросы:

1. Имеют ли право наследники получить ее субсидию на получение квартиры?
2. Помощь, каких специалистов требуется клиентке?
3. С какими учреждениями, службами необходимо сотрудничать в данном случае?

Решение: Социально-правовая оценка ситуации. В соответствии со статьей No 1112 Гражданского кодекса РФ в состав наследственной массы не входят права

И обязанности, неразрывно связанные с личностью наследодателя.

В вышеописанной ситуации клиентке требуется социально-правовая помощь.

Если социальная служба, куда обратилась клиентка, имеет штатную или внештатную единицу юриста для оказания квалифицированной юридической помощи, то можно воспользоваться ресурсами службы.

Если же клиентка обладает финансовыми возможностями для получения платной юридической помощи, то ей можно рекомендовать обратиться

За квалифицированной помощью в платные юридические службы.

План работы с клиенткой:

1. Знакомство специалиста с проблемой, приглашение клиентки

К сотрудничеству: при знакомстве с клиенткой могут быть использованы техники, уместные для выполнения данной задачи:

- приветствие
- проведение клиента на место,
- выбор клиентом своего места,
- выбор места специалистом.

2. Оценка проблемы, ее значимости для клиентки: проблема клиентки не

Представляет собой социально опасной ситуации для ее жизни и здоровья

3. Клиентке требуется социально-правовая помощь. Задачей специалиста

На данном этапе оказания помощи является установление ресурсных возможностей (материальных и финансовых) клиентки для получения социально-правовой помощи

3. Планирование последующей деятельности и принятие взаимных обязательств: правовой помощи в социальной службе (при наличии юриста),

4. Осуществление запланированных изменений: данный этап выполняется Самой клиенткой.

5. Оценка полученных результатов и завершение работы: данный этап

Предполагает встречу с клиенткой для анализа результативности совместной

Деятельности и внесение при необходимости корректуры в случае повторного ее обращения с тем же вопросом

Кейс 5

В отдел социальной защиты одного из районов г. Казани обратились жильцы дома, которые просят принять меры в отношении своих соседей. Супруги, имеющие троих детей (двое – несовершеннолетние), злоупотребляют алкоголем, являются безработными. Деньги, которые зарабатывает старшая 18-летняя дочь, отбирают родители. Кроме того, она испытывает физическое и психическое насилие со стороны отца.

1. Составьте алгоритм оказания социальной услуги семье специалистом социальной службы.
2. Определите основную проблему и сопутствующие социальные проблемы.
- 3 Назовите законодательную базу, используемая специалистом социальной работы в данном случае.
3. Какие учреждения должны быть задействованы в решении этой проблемы?

Решение:

1. Основная проблема –дальнейшее проживание детей в семье. Родители не выполняют своих обязанностей по воспитанию, образованию, защите прав и интересов детей (Семейный Кодекс РФ, ст. 63-64).
 2. Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации; Семейный кодекс Российской Федерации; психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании: Закон РФ от 02.07.1992г. №3185-1(с изм. и доп.).
 3. Учреждения:
 - Территориальный орган (отдел) социальной защиты населения;
 - Органы опеки и попечительства (вопрос о лишении родительских прав),
 - РОВД,
 - Судебные органы,
 - ЛПУ наркологического профиля (если родители захотят лечиться),
 - Кризисный центр (психологическая помощь старшей дочери, обучение ее навыкам воспитания детей).
- В соответствии с Семейным Кодексом РФ (ст. 54), ребенок «имеет право жить и воспитываться в семье, насколько это возможно». Скорее всего, для детей большей психологической травмой будет помещение их в интернат и длительная разлука друг с другом, нежели дальнейшее проживание в стенах дома.
4. Возможно, оптимальный вариант оказания социальной помощи
 - организация лечения родителей; разовые встречи с ними детей; оформление опекуна на старшую сестру; оказание ей психолога
 - педагогической поддержки в воспитании братьев
 - сестёр. Возможно, опекунами согласятся стать другие родственники.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций:

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме *зачета*. Способ проведения – (собеседование по вопросам и(или) 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	Примечания
	ОЗФО	
Текущий контроль	60	
- работа на семинарских и практических занятиях	до 18	
- тестирование по мод. единицам	до 12	
- участие в научно-практическом кружке	до 10	
Промежуточная аттестация – экзамен	40	
Теоретический вопрос № 1	15	
Теоретический вопрос № 2	15	
Задача	10	
Всего за курс	100	

**- в соответствии с принятой на кафедре шкалой*

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 Ольга Валерьевна

Анализ деятельности организаций сервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты 4
курсовые работы 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	164	164	164	164
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

Кандидат экономических наук, доцент, Зубренкова Ольга Анатольевна

Рецензент(ы):

Кандидат экономических наук, доцент, Шамина Ольга Викторовна

Рабочая программа дисциплины

Анализ деятельности организаций 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Акифьева Лариса Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: освоение обучающимися теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области экономического анализа и практикой применения его методики при оценке различных направлений и элементов производственно-хозяйственной, финансовой и инвестиционной деятельности в процессе разработки и принятия управленческих решений Задачи дисциплины (модуля): - формирование глубокого понимания экономической сущности и методики исчисления показателей, комплексно характеризующих деятельность организации, взаимной связи между этими показателями и определяющими их факторами; - выработка способности формировать информационную базу для решения задач комплексного анализа деятельности организации; - развитие навыков адекватного выбора специальных приемов и методов анализа, осуществления аналитических процедур и проведения самостоятельных аналитических исследований; - развитие навыков формирования выводов по результатам проведенного анализа, составления аналитических заключений и разработки рекомендаций по мобилизации выявленных резервов и повышению эффективности деятельности организации.

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	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	
УК-9.1:	Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности
УК-9.2:	Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей
УК-9.3:	Владеет: навыками применения экономических инструментов
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1:	Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений
ОПК-5.2:	Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
ОПК-5.3:	Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений
ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	
ПК-4.1:	Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы
ПК-4.2:	Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса
ПК-4.3:	Владеет: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: общие экономические основы комплексного анализа; методику проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности организации						
Уметь: использовать приемы, способы, методы проведения экономического и финансового анализа; рассчитывать финансово-хозяйственные показатели деятельности организации						
Владеть: методиками проведения анализа финансов-хозяйственной деятельности организации						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Организация деятельности предприятия сферы сервиса					
1.1	Модульная единица 1. Особенности экономических отношений в сфере сервиса /Тема/	4	0			
1.2	Особенности экономических отношений в сфере сервиса /Лек/	4	0	ОПК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Характеристика видов сервисных услуг /Ср/	4	25	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Модульная единица 2. Анализ производственных ре-сурсов предприятия сервиса /Тема/	4	0			
1.5	Анализ производственных ресурсов предприятия сервиса /Лек/	4	1	ОПК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.6	Практическое занятие № 1. Анализ использования внеоборотных активов и оборотных активов организации /Пр/	4	2	ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Тестирование, учебные задачи
1.7	Резервы повышения эффективности использования основных средств. Резервы повышения эффективности использования оборотных активов /Ср/	4	26	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.8	Модульная единица 3. Анализ трудовых ресурсов предприятия сервиса /Тема/	4	0			
1.9	Анализ трудовых ресурсов предприятия сервиса /Лек/	4	1	ОПК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
1.10	Практическое занятие № 2. Анализ использования трудовых ресурсов организации /Пр/	4	2	ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Тестирование, учебные задачи
1.11	Резервы повышения эффективности использования трудовых ресурсов организации /Ср/	4	26	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)

	Раздел 2. Модуль 2. Анализ эффективности деятельности предприятия сервиса					
2.1	Модульная единица 4. Анализ доходов и расходов предприятия сервиса /Тема/	4	0			
2.2	Анализ доходов и расходов предприятия сервиса /Лек/	4	1	ОПК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Практическое занятие № 3. Анализ доходов и расходов предприятия сервиса /Пр/	4	2	ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Тестирование, учебные задачи
2.4	Резервы увеличения доходов и снижения себестоимости продукции /Ср/	4	26	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Модульная единица 5. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса /Тема/	4	0			
2.6	Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса /Лек/	4	1	ОПК-5.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.7	Практическое занятие № 4. Анализ эффективности деятельности предприятия сервиса /Пр/	4	2	ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Тестирование, учебные задачи
2.8	Оценка рисков предприятия сервиса /Ср/	4	25	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Вопросы для проведения промежуточной аттестации, тестирование
2.9	Курсовая работа /КР/	4	36	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	Курсовая работа
2.10	Зачет /Зачёт/	4	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1	Зачет

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

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Виноградова, С. А., Сорокина, Н. В., Жданова, Т. С.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л1.2	Орел Ю. В., Вайцеховская С. С., Тельнова Н. Н., Байчерова А. Р., Шлаев Д. В.	Экономика и организация деятельности предприятий сервиса: учебное пособие по направлению 43.03.01 «сервис», 38.04.01 «экономика»	Ставрополь: СтГАУ, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Семиглазов, В. А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016
Л2.2	Костюченко, Т. Н., Ермакова, Н. Ю., Орел, Ю. В., Вайцеховская, С. С., Тельнова, Н. Н., Сидорова, Д. В., Черемных, М. Б.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017
Л2.3		Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: 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
Л2.4	Санамян Г. В.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1		Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: методические указания	Омск: СибАДИ, 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	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room
6.3.1.4	Программный комплекс «Финансовый аналитик» вер. 1.0

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс
6.3.2.2	Гарант

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		

114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесах (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок НР 24-f0002ur - 1 шт."
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Куусега – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
147	«Учебная аудитория для выполнения курсовых работ (курсового проектирования)»	- Комплект учебной мебели - Принтер Куусега – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесах (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок НР 24-f0002ur - 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

«УК-2 – способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений»;

«УК-9 – способность принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности»;

«ОПК-5 – способность принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности»;

«ПК-4 – способность проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса».

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации.
2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции.
3. Тематика курсовых проектов.

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

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

Таблица 1 – Распределение вопросов промежуточной аттестации по компетенциям

№	Код и наименование компетенции	Порядковый номер вопроса
Универсальные		
1.	УК-2 – способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	1
2.	УК-9 – способность принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	7-9, 12, 13, 18, 19, 23
Общепрофессиональные		
3.	ОПК-5 – способность принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	7-9, 12, 13, 18, 19, 23
Профессиональные		
4.	ПК-4 – способность проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	29, 30

1. Дайте общую характеристику сферы сервиса.
2. Охарактеризуйте структуру рынка сервисных услуг.
3. Дайте классификация предприятий и организаций сферы сервиса.
4. Дайте характеристику видов сервисных услуг.
5. Объясните порядок проведения анализа состава, структуры и динамики внеоборотных активов.
6. Объясните порядок проведения анализа нематериальных активов.
7. Объясните порядок проведения анализа состояния и динамики основных средств.
8. Объясните порядок проведения анализа движения и технического состояния основных средств.
9. Объясните порядок проведения анализа эффективности использования основных средств организации.
10. Объясните порядок проведения анализа структуры и динамики оборотных активов.
11. Проанализируйте источники формирования оборотных активов.
12. Разъясните систему показателей оборачиваемости оборотных активов.
13. Дайте оценку эффективности использования оборотных средств организации.
14. Охарактеризуйте систему показателей использования производственных мощностей и оборудования организации.
15. Перечислите резервы повышения эффективности использования основных средств.
16. Перечислите резервы повышения эффективности использования оборотных активов.
17. Объясните порядок проведения анализа обеспеченности организации трудовыми ресурсами.
18. Объясните порядок проведения анализа движения рабочей силы.
19. Объясните порядок проведения анализа производительности труда.
20. Объясните порядок проведения анализа использования рабочего времени.
21. Перечислите резервы повышения эффективности использования трудовых ресурсов организации.
22. Объясните порядок проведения анализа объема производства и продаж продукции.
23. Назовите систему показателей реализации продукции, товаров, работ, услуг.

24. Охарактеризуйте издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса.
25. Перечислите резервы увеличения доходов и снижения себестоимости продукции.
26. Дайте характеристику понятию и показателям качества услуг и продукции.
27. Назовите факторы, формирующие качество услуг и продукции.
28. Перечислите задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
29. Назовите методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса.
30. Оцените риски предприятия сервиса.

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

УК-2 – способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Комплект тестовых заданий

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22322>))

№ вопроса	Уровень сложности	Время выполнения, мин.
1.	Начальный	1
2.	Начальный	1
3.	Начальный	1
4.	Базовый	2
5.	Начальный	1
6.	Базовый	2
7.	Начальный	1
8.	Базовый	2
9.	Продвинутый	3
10.	Базовый	2

1. Прочитайте текст и укажите несколько верных вариантов ответа. Укажите условия разработки, которым должен соответствовать социальный проект:

- а) должен выражать общепринятые социальные ценности;
- б) должен выражать социальный заказ;
- в) должен отвечать потребностям сотрудников;
- г) должен соответствовать личным целям руководителя;
- д) должен быть создан на научной основе.

2. Прочитайте текст и укажите несколько верных вариантов ответа. Укажите принципы социального планирования на уровне трудовых коллективов:

- а) условия, которые может создать коллектив для человека;
- б) хозрасчет;
- в) манипулирование;
- г) сознательная деятельность работника для успешного развития производства.

3. Прочитайте текст и укажите несколько верных вариантов ответа. Перечислите источники «информационного массива» социального проектирования.

- а) анализ периодической печати;
- б) материалы социологических исследований;
- в) статистические данные;
- г) межличностное общение.

4. Прочитайте текст и запишите два пропущенных слова через пробел в именительном падеже. Первое слово укажите с заглавной буквы, второе - с маленькой буквы. ... – это процесс создания прототипа, прообраза социальных объектов, социальных качеств, социальных процессов и отношений.

Ответ текстом: Социальное проектирование.

5. Прочитайте текст и укажите несколько верных вариантов ответа. Укажите методы, которые относятся к методам социального планирования

- а) манипулирование;
- б) метод экспертных оценок;
- в) аналитический метод;
- г) проблемно-целевой метод;
- д) метод вариантов;
- е) хозрасчет.

6. Прочитайте текст и запишите пропущенное слово с заглавной буквы в именительном падеже. ... – это метод сбора первичной информации в социологических исследованиях.

Ответ текстом: Опрос.

7. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Комплексный метод представляет собой ...

- а) определение нескольких возможных путей решения социальных задач при наличии возможно более полной и достоверной информации;
- б) решение ключевых неотложных задач общественного развития вне зависимости от ведомственной их принадлежности;

в) разработку программы с учетом всех главных факторов: материальных, финансовых и трудовых ресурсов, исполнителей, сроков;

- г) поиск оптимального варианта решений той или иной социальной задачи, с правильным выбором приоритетов.

8. Прочитайте текст и запишите два пропущенных слова через пробел в именительном падеже. Первое слово укажите с заглавной буквы, второе - с маленькой буквы. ... – это глубокий анализ степени вероятности и многовариантность возможных решений.

Ответ текстом: Социальное прогнозирование.

9. Прочитайте текст и установите соответствия. Соотнесите объекты социального проектирования и их составляющие:

а) объекты, поддающиеся организованному воздействию	1) предметы труда, духовная культура, социальная деятельность
б) человек	2) интересы, ценности, установки, социальный статус
в) социальная структура общества	3) трудовые коллективы, социальные группы
г) общественные отношения	4) управленческие, семейно-бытовые отношения
д) образ жизни	5) качество, стиль жизни, жизненные позиции

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

10. Прочитайте текст и запишите два пропущенных слова с маленькой буквы в именительном падеже. Формирование теоретического знания, выбор при имеющихся ресурсах наиболее эффективной модели – это ...

Ответ текстом: проект системы.

УК-9 – способность принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

Комплект тестовых заданий

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22322>))

№ вопроса	Уровень сложности	Время выполнения, мин.
1.	Базовый	2
2.	Начальный	1

3.	Начальный	1
4.	Начальный	1
5.	Продвинутый	3
6.	Начальный	1
7.	Начальный	1
8.	Базовый	2
9.	Базовый	2
10.	Продвинутый	5

1. Прочитайте текст и запишите пропущенное слово с маленькой буквы в именительном падеже. Установление цели развития социально-экономического объекта, промежуточных задач, направлений, методов и сроков достижения поставленной цели, а также оценки необходимых затрат ресурсов это –

Ответ текстом: планирование.

2. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Одной из задач социального планирования является:

- а) целенаправленное регулирование всех процессов и общественных отношений;
- б) экономно расходовать финансовые средства;
- в) внедрение нововведений.

3. Прочитайте текст и укажите несколько верных вариантов ответа. К субъектам общественных отношений, регулируемых правом социального обеспечения, относятся:

- а) беженцы и вынужденные переселенцы;
- б) Министерство финансов РФ;
- в) Министерство труда и социального развития РФ;
- г) органы ЗАГС.

4. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Укажите, на основании какого документа устанавливается стаж, приобретенный после регистрации в качестве застрахованного лица:

- а) трудовой книжки;
- б) выписки из индивидуального лицевого счета;
- в) справки работодателя.

5. Прочитайте текст и укажите цифру без пробелов. Укажите минимальный страховой стаж требуется для назначения трудовой пенсии по старости на общих основаниях.

Ответ: 5.

6. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Согласно ФЗ «О государственной социальной помощи» социальная помощь оказывается:

- а) на период не более месяца;
- б) на период не менее месяца;
- в) единовременно или на период не менее трех месяцев;
- г) единовременно или на период не более трех месяцев.

7. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Периодическое проведение устных и письменных опросов клиентов – это:

- а) прямой оценочный метод выявления удовлетворения потребностей клиентов;
- б) параметрический метод выявления удовлетворения потребностей клиентов;
- в) сочетание параметрического и прямого методов выявления удовлетворения потребностей клиентов;
- г) метод «задачи-результаты».

8. Прочитайте текст и запишите два пропущенных слова через пробел в именительном падеже. Первое слово укажите с заглавной буквы, второе - с маленькой буквы. ... - это законы и другие нормативные акты, регулирующие экономическую деятельность.

Ответ текстом: Правовая основа.

9. Прочитайте текст и запишите два пропущенных слова через пробел в именительном падеже. Первое слово укажите с заглавной буквы, второе - с маленькой буквы. ... - это комплекс услуг, совокупность которых определяет уровень благосостояния населения.

Ответ текстом: Социальная сфера.

10. Прочитайте текст и установите соответствия. Соотнесите понятия:

- а) Социальные нормы
 - 1) единые или групповые для однородных территорий меры социальных потребностей
- б) Социальное управление
 - 2) воздействие на процессы в социальной сфере для поддержания жизнеобеспечения всех участников общественной жизни

Ответ: а – 1; б – 2.

ОПК-5 – способность принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Комплект тестовых заданий

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22322>))

№ вопроса	Уровень сложности	Время выполнения, мин.
1.	Начальный	1
2.	Начальный	1
3.	Базовый	4
4.	Начальный	1
5.	Базовый	3
6.	Начальный	1
7.	Продвинутый	5
8.	Продвинутый	5
9.	Начальный	1
10.	Начальный	2

1. Прочитайте текст и укажите несколько верных вариантов ответа. Конкретные количественные показатели, являющиеся примером социальной эффективности:

- а) возникновение дополнительных социальных услуг;
- б) изменение индекса потребительских цен, обеспеченности жильем;
- в) уменьшение безработицы;
- г) увеличение рождаемости и снижение смертности;
- д) рост доходов госбюджета;
- е) снижение преступности.

2. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Выберите верное утверждение:

а) эффективная социальная политика является одной из основных целей социально рыночной экономики, а также ее фактором;

б) эффективная социальная политика не является ни одной из основных целей социально рыночной экономики, ни ее фактором;

в) эффективная социальная политика является одной из основных целей социально рыночной экономики, а не ее фактором;

г) эффективная социальная политика является не целью социально рыночной экономики, а ее фактором.

3. Прочитайте текст и установите соответствия. Укажите последовательность этапов реализации аналитической работы в организации:

а) сравнение фактических показателей с показателями плана, данными прошлых лет и показателями аналогичных организаций

б) проведение факторного анализа основных показателей

в) приведение исходной информации в сопоставимый вид

г) выявление резервов повышения эффективности производства

Ответ: а – 1; б – 2; в – 3; г – 4.

4. Прочитайте текст и укажите несколько верных вариантов ответа. К показателям экономической эффективности повышения технико-организационного уровня производства относятся показатели приращен:

а) производительности труда, фондоотдачи, материалоотдачи;

б) скорости оборота оборотных средств;

в) объема продукции за счет интенсификации использования ресурсов;

г) рыночной стоимости собственного капитала.

5. Прочитайте текст и запишите пропущенное слово с маленькой буквы в родительном падеже. Коэффициент ... представляет собой отношение суммы начисленной амортизации основных средств к их первоначальной стоимости на соответствующую дату.

Ответ текстом: износа.

6. Прочитайте текст и укажите несколько верных вариантов ответа. Показателями динамики интенсификации и эффективности хозяйственной деятельности являются:

а) социальные условия;

- б) природные условия;
- в) производительность труда;**
- г) материалоотдача;
- д) объем хозяйственной деятельности;
- е) финансовое состояние.

7. Прочитайте текст и укажите цифру без пробелов, округлите до сотых долей. Определите, на сколько рублей уменьшилась фондоемкость продукции в отчетном году (округлите до сотых долей) на основе следующих данных: выручка от продаж в отчетном году – 7500 тыс. руб., в прошлом году – 6500 тыс. руб.; среднегодовая стоимость основных фондов в отчетном году – 6300 тыс. руб., в прошлом году – 5900 тыс. руб.

Ответ: 0,07.

8. Прочитайте текст и укажите цифру без пробелов, округлите до сотых долей. Определите темп прироста материалоотдачи (%), округлите до сотых долей) на основе следующих данных: выручка от реализации продукции в отчетном году – 4932 тыс. руб., в предыдущем году – 4099 тыс. руб.; затраты предметов труда в отчетном году – 2340 тыс. руб., в предыдущем году – 2200 тыс. руб.

Ответ: 14,15.

9. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Относительное отклонение фактической величины фонда заработной платы (ФЗП) от плановой рассчитывается по формуле:

а) фактическая величина ФЗП – плановая величина ФЗП;

б) фактическая величина ФЗП – плановая переменная часть ФЗП x Коэффициент темпа роста выручки + плановая постоянная часть ФЗП;

в) фактическая величина ФЗП – плановая величина ФЗП x Коэффициент темпа роста выручки;

г) плановая величина ФЗП x Коэффициент темпа роста выручки – фактическая величина ФЗП.

10. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Средняя списочная численность занятых в отрасли сократилась за год на 3%, а объем произведенной продукции увеличился на 5%. Производительность труда работников отрасли ...

а) уменьшилась на 1,7%;

б) выросла на 2%;

в) выросла на 8,2%;

г) выросла на 8%.

ПК-4 – способность проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

Комплект тестовых заданий

(комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22322>))

№ вопроса	Уровень сложности	Время выполнения, мин.
1.		
2.		
3.	Базовый	2
4.	Базовый	2
5.	Базовый	2
6.	Продвинутый	3
7.		
8.	Базовый	2
9.	Продвинутый	3
10.	Продвинутый	3

1. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Экспертиза относится к методам ...

а) прогнозирования;

б) предсказания;

в) планирования;

г) проектирования.

2. Прочитайте текст и укажите один верный вариант ответа. Медико-социальная экспертиза является видом:

а) социальной поддержки;

б) социальной защиты;

в) социального обслуживания;

г) социального страхования.

3. Прочитайте текст и запишите два пропущенных слова через пробел в именительном падеже. Первое слово укажите с заглавной буквы, второе - с маленькой буквы. ... - это совокупность операций по

выбору комплекса или единичных характеристик объектов сервиса, определению их действительных значений и подтверждению экспертами соответствия их установленным требованиям.

Ответ текстом: Экспертная оценка.

4. Прочитайте текст и запишите пропущенное слово с маленькой буквы в именительном падеже. ... - это предварительный вид анализа, определяющий состояние, в котором находится объект или система в целом и выявляющий факторы, воздействующие на производственную, хозяйственную и финансовую деятельность предприятия сервиса.

Ответ текстом: Диагностика.

5. Прочитайте текст и запишите два пропущенных слова через пробел в именительном падеже. Первое слово укажите с заглавной буквы, второе - с маленькой буквы. ... - это распределение целей по уровням управления.

Ответ текстом: Дерево целей.

6. Прочитайте текст и установите соответствия. Определите правильную последовательность проведения экспертизы при формировании качественных целей организации:

а) формирование качественных целей	1
б) оценка (ранжирование) качественных целей	2
в) построение дерева целей	3
г) определение количественных целей	4

Ответ: а – 1; б – 2; в – 3; г – 4.

7. Прочитайте текст и укажите несколько верных вариантов ответа. Общие функции управления включают:

- а) планирование;
- б) организацию;
- в) проектирование;
- г) мотивацию;
- д) хранение;
- е) контроль.

8. Прочитайте текст и запишите пропущенное слово с маленькой буквы в именительном падеже. ... - это исследование специалистом-экспертом каких-либо вопросов, решение которых требует специальных познаний в областях науки, техники, экономики, сервиса, торговли и других.

Ответ текстом: Экспертиза.

9. Прочитайте текст и установите соответствия. Установите соответствия:

а) внутренние системообразующие факторы	1) целевые, стратегические, функциональные
б) внешние системообразующие факторы	2) целевые, экономические, правовые

Ответ: а – 1; б – 2.

10. Прочитайте текст и установите соответствия. Установите соответствия:

а) целевые подсистемы	1) управление качеством, управление охраной окружающей среды
б) функциональные подсистемы	2) руководство внешнехозяйственными связями
в) обеспечивающие подсистемы	3) оснащение техническими средствами и оргтехникой делопроизводства

Ответ: а – 1; б – 2; в – 3.

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 проектов

(методические рекомендации по выполнению курсовых проектов размещены в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22322>))

Тематика курсовых проектов для оценки компетенций:

«УК-2 – способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений»;

«УК-9 – способность принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности»;

«ОПК-5 – способность принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности»;

«ПК-4 – способность проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса».

1. Анализ эффективности использования основных средств в организации социального сервиса.
2. Анализ эффективности использования оборотных активов в организации социального сервиса.
3. Анализ движения потоков денежных средств в организации социального сервиса.
4. Анализ труда и его оплаты в организации социального сервиса.
5. Анализ расчётов с персоналом по оплате труда в организации социального сервиса.
6. Совершенствование системы мотивации персонала организации социального сервиса.
7. Анализ себестоимости услуг (по видам) организации социального сервиса.
8. Порядок исчисления и уплаты налогов (по видам) в организации социального сервиса.
9. Анализ качества услуг и обслуживания организации социального сервиса.
10. Анализ потребительской среды в сфере услуг.
11. Анализ клиентов сферы услуг и их потребностей в организации социального сервиса.
12. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания в организации социального сервиса.
13. Методы определения показателей качества оказания услуг в организации социального сервиса.
14. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания, в организации социального сервиса.
15. Разработка и создание новых услуг в организации социального сервиса.
16. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг в организации социального сервиса.
17. Анализ работы организации социального сервиса.
18. Анализ благотворительной деятельности как одной из составляющих сферы социальных услуг.
19. Анализ молодежной социальной политики Нижегородской области и пути ее совершенствования.
20. Анализ и пути совершенствование системы содействия занятости населения (на примере конкретного центра занятости).

Примерная структура курсового проекта:

Глава	Оцениваемая компетенция			
	УК-4	УК-9	ОПК-5	ПК-4
Титульный лист				
Реферат на русском языке				
Реферат на иностранном языке				
Содержание				
Введение				
Глава 1. Теоретическая часть				
Глава 2. Характеристика объекта исследования	+			
Глава 3. Анализ исследуемой тематики			+	
Глава 4. Мероприятия по совершенствованию		+		+
Заключение				
Список использованных источников				
Приложения				

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 знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости обучающихся.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета с оценкой. Способ проведения – собеседование по вопросам и заданиям.

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

Таблица 1 – Распределение максимальных баллов по видам контроля

Контролируемые мероприятия	Максимальное количество баллов	Примечания
Текущий контроль	60	
Решение учебных задач	12	1 занятие – 3 б.
Тестирование:	33	
- по модульным единицам	20	1 М.Е. по 4 б.
- по текущему контролю	13	
Посещаемость занятий	15	
Промежуточная аттестация – зачет	40	
Теоретический вопрос № 1	20	
Задача	20	
Всего за курс	100	

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

Обучающийся, набравший к моменту окончания семестра менее 15 баллов по текущей успеваемости, аттестуется по дисциплине неудовлетворительно и к зачету не допускается. Устранение задолженности по отдельным контрольным мероприятиям дисциплины в рамках текущего контроля может проводиться в форме дополнительного контрольного опроса по тому учебному материалу дисциплины, по которому обучающийся желает повысить балл. Дополнительные (повторные) контрольные мероприятия проводятся в течение учебного семестра в дни индивидуальных консультаций преподавателя. По желанию обучающегося ему дается право не более одного раза пройти дополнительный опрос по этим темам.

По дисциплине предусмотрено выполнение курсовой работы.

Таблица 2 – Распределение баллов за курсовую работу

№ п/п	Вид отчетности	Баллы (максимум)
1.	Глубокая теоретическая и практическая проработка исследуемой проблемы	до 40 баллов
2.	Своевременность сдачи курсовой работы	до 10 баллов
3.	Подготовка доклада к защите курсовой работы	до 10 баллов
4.	Подготовка презентации к защите курсовой работы	до 10 баллов
5.	Умение аргументированно отвечать на дополнительные вопросы по защите курсовой работы	до 10 баллов
6.	Публикационная активность:	*до 20 баллов
	- выступления на конференциях с опубликованием тезиса или статьи	*до 20 баллов
	- опубликование тезиса или статьи	*до 10 баллов
Итого:		до 100 баллов

Успеваемость обучающегося по дисциплине «Анализ деятельности организаций сервиса» определяется с помощью рейтинга.

Таблица 3 – Перевод баллов в оценки

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 Ольга Валерьевна

Цифровые технологии в сфере социальных услуг
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Экономика и автоматизация бизнес-процессов**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	130	130	130	130
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

преподаватель, Гурусова Ирина Андреевна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кутаева Татьяна Николаевна

Рабочая программа дисциплины

Цифровые технологии в сфере социальных услуг

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика и автоматизация бизнес-процессов

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: является освоение обучающимися теоретико-методологических основ информатизации социальной сферы; информационные технологии социальной сферы; формирование и развитие у студентов профессиональных компетенций, позволяющих им применять информационные технологии социальной сферы в различных учреждениях. Задачи дисциплины (модуля): - сформировать общие представления об информационном обществе; - сформировать общие представления о значении информационных технологий в разных сферах деятельности; - выработать представления об информационных технологиях социальной сферы; - выработать представления о проблемах информатизации социальной сферы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Социальное предпринимательство
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	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса
2.2.2	Анализ деятельности организаций сервиса

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	
УК-9.1:	Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности
УК-9.2:	Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей
УК-9.3:	Владеет: навыками применения экономических инструментов
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	
ОПК-1.1:	Знает: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации
ОПК-1.2:	Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-1.3:	Владеет: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	
ОПК-8.1:	Знает: методы и приемы применения современных программных продуктов для решения практических задач профессиональной деятельности
ОПК-8.2:	Умеет: проводить расчеты по результатам выполненных исследований используя современные информационные технологии
ОПК-8.3:	Владеет: методами компьютерного анализа и обработки данных; навыками самостоятельного освоения инструментальных средств для решения профессиональных задач и выполнения экономических исследований
ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг	
ПК-10.1:	Знает: сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.2:	Умеет: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.3:	Владеет: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: 1) основные документы, регламентирующие экономическую деятельность;
2) источники финансирования профессиональной деятельности;
3) принципы планирования экономической деятельности;
4) технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации;
5) методы и приемы применения современных программных продуктов для решения практических задач профессиональной деятельности;
6) сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг;

Уметь: 1) обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей;
2) осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;
3) проводить расчеты по результатам выполненных исследований используя современные информационные технологии;
4) управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг;

Владеть: 1) навыками применения экономических инструментов;
2) методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;
3) методами компьютерного анализа и обработки данных;
4) методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса;

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Теоретико-методологические основы информатизации социальной сферы					
1.1	Модульная единица 1. Информационное общество. Значение информационных технологий в социальной сфере /Тема/	3	0			
1.2	Информационное общество. Значение информационных технологий в социальной сфере /Лек/	3	1	УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э10	Тестовые задания
1.3	Практическое занятие № 1 «Информационные ресурсы органов социальной защиты в сети Интернет» /Пр/	3	1	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э5	Тестовые задания
1.4	Последствия информатизации общества. Проблемы информатизации общества. Информационный образ жизни в условиях информатизации. Критерии эффективности информационных технологий. /Ср/	3	20	УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э4 Э6 Э8 Э10 Э12	Тестовые задания
1.5	Модульная единица 2. Информационная безопасность социальной сферы /Тема/	3	0			
1.6	Информационная безопасность социальной сферы /Лек/	3	1	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э10 Э11 Э12	Тестовые задания
1.7	Практическое занятие № 2 «Статистические данные по социальной проблематике в сети Интернет. Базы данных по трудоустройству в сети Интернет» /Пр/	3	2	УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1	Тестовые задания

1.8	Информатизация общества и проблема информационной безопасности. /Ср/	3	20	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э12	Тестовые задания
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Информационные технологии социальной сферы					
2.1	Модульная единица 3. Информационные технологии в органах и учреждениях социальной сферы /Тема/	3	0			
2.2	Информационные технологии в органах и учреждениях социальной сферы /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э4 Э11 Э12	Тестовые задания
2.3	Практическое занятие № 3 «Интерактивные возможности сети Интернет в социальной сфере» /Пр/	3	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10 Э11 Э12	Тестовые задания
2.4	Информационные технологии интеллектуальной поддержки управленческих решений (программный комплекс "Электронная планерка"); информационные технологии, направленные на предоставление информации объектам социальной защиты (технология организации клиентских служб, технологии информирования застрахованных лиц - использование банков - трансферагентов; использование SMS-центров компаний сотовой связи; использование информационных киосков; автоматизация документационного обеспечения (автоматизированная система "Обращения граждан"). /Ср/	3	30	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2	Тестовые задания
2.5	Модульная единица 4. Проблемы информатизации социальной сферы /Тема/	3	0			
2.6	Проблемы информатизации социальной сферы /Ср/	3	10	ОПК-1.1 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ПК-10.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э10	Тестовые задания
2.7	Практическое занятие № 4 «Интерактивные возможности сети Интернет в социальной сфере» /Пр/	3	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э8 Э9	Тестовые задания
2.8	Проблема обеспечения информационной безопасности социальных данных. Проблема кадрового обеспечения социальной сферы. /Ср/	3	20	ОПК-1.2 ОПК-8.1 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э8 Э12	Тестовые задания

2.9	Модульная единица 5. Нормативно-правовые основы развития информационных и цифровых технологий в России /Тема/	3	0			
2.10	Нормативно-правовые основы развития информационных и цифровых технологий в России /Ср/	3	10	УК-9.1 ОПК-1.1 ОПК-8.1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э10 Э11 Э12	Тестовые задания
2.11	Практическое занятие № 5 «Подбор документов с помощью Консультант Плюс» /Пр/	3	1	ОПК-1.3 ОПК-8.3 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э12	Тестовые задания
2.12	Банки данных об основных направлениях социальной работы. /Ср/	3	10	УК-9.1 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Тестовые задания
2.13	Зачет /Тема/	3	0			
2.14	Зачет /Зачёт/	3	4	УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2	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
Л1.1	Гасумова С. Е.	Социальная информатика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Чугунов А. В.	Социальная информатика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Ковалев, Д. В., Маслюкова, Е. В., Никитаева, А. Ю.	Цифровая экономика: учебник	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2022

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики
Э2	Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации
Э3	Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации
Э4	Официальный сайт ПФР
Э5	Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ
Э6	Госуслуги
Э7	Интернет ресурс Государственной программы «Доступная среда»
Э8	Портал «Работа в России»
Э9	Сайт «Помощь мамам»
Э10	Федеральное казенное учреждение «Информационные технологии в социальной сфере» (ФКУ "Соцтех")
Э11	Официальный портал журнала «Социологические исследования»
Э12	Единая государственная информационная система социального обеспечения

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice 2013Standard
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
141	«Аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10
143	"Кабинет экономики организации"	Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения Гроектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter
147	«Кабинет анализа и финансово-хозяйственной деятельности»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

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

УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

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

ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Перечислите и охарактеризуйте подходы к понятию информация.
2. Назовите основные этапы развития процесса информатизации общества.
3. Охарактеризуйте роль информационных технологий в социальной сфере.
4. Назовите и опишите критерии эффективности информационных технологий.
5. Дайте определение понятию «информационная безопасность».
6. Перечислите механизмы обеспечения информационной безопасности.
7. Раскройте особенность информационной безопасности социальной сферы.
8. Опишите принцип работы информационной технологии в деятельности пенсионного фонда: автоматизированные системы «Система персонифицированного учета».
9. Опишите принцип работы информационной технологии интеллектуальной поддержки управленческих решений (программный комплекс «Электронная планерка»).
10. Опишите проблему создания межведомственной информационной системной сети.
11. Перечислите информационные технологии, направленные на предоставление информации объектам социальной защиты.
12. Объясните функционал автоматизированной системы «Обращения граждан».
13. Перечислите и охарактеризуйте информационные технологии в деятельности службы занятости населения.
14. Опишите работу автоматизированной системы «Пенсионное обеспечение».
15. Опишите работу автоматизированной системы «Адресная социальная помощь».
16. Опишите работу автоматизированной системы «Пособия».
17. Опишите работу автоматизированной системы «Муниципальные служащие».
18. Опишите работу автоматизированной системы «Статистические отчеты».
19. Опишите работу автоматизированной системы «Кадры».
20. Опишите работу автоматизированной системы «Делопроизводство».
21. Опишите работу автоматизированной системы «Реестры организациям».
22. Назовите современные средства компьютерной техники.
23. Перечислите и опишите интеллектуальные обучающие системы.
24. Опишите технологии мультимедиа.
25. Охарактеризуйте виртуальную реальность.

26. Обоснуйте сущность автоматизированной обучающей системы.
27. Опишите нормативно-правовое регулирование информационных технологий.
28. Охарактеризуйте нормативное регулирование цифровых технологий.
29. Назовите сущность банков данных об основных направлениях социальной работы.
30. Перечислите основные сферы применения информационных технологий в социальной среде.

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 (код и наименование компетенции))¹

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса
(режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=16214>))

УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

- Какой из следующих факторов является важным при принятии экономических решений в сфере социальных услуг?
 - Доступность ресурсов;
 - Социокультурные особенности;
 - Политическая стабильность;
 - Все вышеперечисленные;**
- Определите правильный порядок этапов процесса принятия экономического решения:
 - Оценка альтернатив
 - Формулирование проблемы
 - Реализация решения
 - Выбор наилучшего варианта

¹ Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

Ответ: b, a, d, c

3. Сопоставьте методы анализа с их описанием:

- a) SWOT-анализ
- b) Анализ затрат и выгод
- c) Пилотирование

Описание:

- 1) Оценка рисков
- 2) Определение сильных и слабых сторон
- 3) Сравнение экономической эффективности

Ответ: а-2, b-3, c-1

4. Какие факторы влияют на финансовую устойчивость социальной программы?

- a) Степень финансирования
- b) Бюджетное планирование
- c) Участие сообщества

d) Все вышеперечисленные

5. Какие из перечисленных технологий могут снизить затраты в социальных службах?

- a) Автоматизация процессов
- b) Открытые данные
- c) Повышение квалификации сотрудников

d) Все вышеперечисленные

6. Что из перечисленного является примером экономически обоснованного решения в социальных услугах?

- a) Увеличение штата специалистов без планирования бюджета

b) Инвестиции в обучение персонала

- c) Снижение качества услуг для экономии средств

d) Все вышеперечисленные

7. «Применение цифровых технологий в сфере социальных услуг позволяет ...»

Ответ: оптимизировать бюджетные расходы и повысить эффективность помощи.

8. Риски внедрения цифровых технологий в социальные услуги могут быть связаны с _____ безопасности данных.

Правильный ответ: нарушением.

9. Цифровые технологии в сфере социальных услуг помогают _____ качества обслуживания.

Правильный ответ: повысить

10. Основной задачей цифровизации является _____ взаимодействия с клиентами.

Правильный ответ: улучшение

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

1. Что является основной целью применения технологических инноваций в сфере сервиса?

- A) Увеличение затрат
- B) Повышение качества обслуживания**
- C) Снижение числа сотрудников

2. Какое из следующих программных обеспечений чаще всего используется для управления клиентскими данными?

- A) CAD
- B) CRM**
- C) ERP

3. Какой инновационной технологией можно улучшить процессы обслуживания клиентов?

А) Бухгалтерия

В) Искусственный интеллект

С) Инфраструктура

4. Каковы преимущества использования мобильных приложений в сфере сервиса?

А) Затраты на создание

В) Удовлетворенность клиентов

С) Сложность навигации

5. Какой инструмент позволяет анализировать поведение клиентов?

А) Веб-сайты

В) Большие данные

С) Брошюры

6. Что включает в себя концепция "умного сервиса"?

А) Ручное управление

В) Автоматизацию процессов

С) Цифровую документацию

7. Функционал ERP-системы включает _____.

Правильный ответ: интеграцию всех процессов управления ресурсами.

8. Что такое CRM-система?

Правильный ответ: Программное обеспечение для управления взаимодействием с клиентами.

9. _____ — это анализ больших объемов данных для принятия обоснованных решений.

Правильный ответ: Большие данные

10. Основная цель цифровизации социальных _____ повышение эффективности.

Правильный ответ: услуг

ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

1. _____ — сведения об объектах и явлениях окружающей среды, их параметрах, свойствах и состоянии, которые уменьшают имеющуюся о них степень неопределенности, неполноты знаний.

Ответ: Информация

2. Основными задачами АИС ПФР-2 являются:

А) повышение эффективности системы пенсионного и социального обеспечения и качества обслуживания населения;

Б) повышение качества информационного взаимодействия с партнерами;

В) создание высокоэффективной и высокотехнологичной системы управления процессами, гарантирующей реализацию основных и обеспечивающих функций ПФР.

3. На портале ПФР личный кабинет предоставляет гражданам получить в онлайн режиме следующую информацию:

А) сумма пенсионного обеспечения;

Б) назначенные социальные выплаты;

В) величина маткапитала;

Г) состояние пенсионного счета плательщика страховых взносов;

Д) о страховщике в области пенсионных накоплений.

4. Зарегистрироваться можно при соблюдении следующего алгоритма:

1. Сначала нужно зайти на официальную страницу ПФР — www.pfrf.ru. В нижней части страницы выбирается раздел «Личный кабинет гражданина».

2. В открывшемся окне вводится пароль. Его устанавливает гражданин, используя комбинацию букв и цифр.

3. Затем система пришлет код подтверждения, при введении которого активируется аккаунт. Для этого нужно перейти по ссылке, указанной в письме от ПФР.

4. В правом верхнем углу выбирается раздел «Регистрация».

5. На открывшейся странице вводится фамилия, имя, мобильный телефон или адрес электронной почты.

6. Для установления личности вводятся паспортные реквизиты и СНИЛС. Данные сведения проверяются ответственными ведомствами, после чего аккаунт считается подтвержденным.

Ответ:

1. – 1

2. – 4

3. – 5

4. – 3

5. – 2

6. – 6

4. Если гражданин уже зарегистрирован на сайте госуслуг, то повторно проходить процедуру не нужно

А) верно

Б) неверно

5. Целью программной системы «Адресная социальная помощь» является создание единого банка данных, содержащего информацию социально-экономического и социально-демографического характера о той части общества, которую ставят на учет в органах и учреждениях социальной защиты населения.

А) верно

Б) неверно

6. На основе законодательных актов, федеральных социальных программ и методических материалов Министерства труда и социального развития РФ (ранее Министерства социальной защиты населения РФ) разработаны общесистемные справочники, которые позволяют классифицировать:

А) категории семей (социально-демографические типы семей);

Б) индивидуальные признаки учета в органах социальной защиты (в т.ч. и льготные категории) граждан или семьи в целом;

В) потребности и заявки граждан в различных видах социальной помощи, услуг и льгот;

Г) виды социальной помощи и услуг, оказываемых гражданам;

Д) виды льгот, предоставленных гражданам по законодательству;

Е) источники финансирования;

Ж) причины отказа в социальной помощи;

З) все ответы верны.

7. В организациях социальной сферы функционирует «информационно-правовая система «Региональное законодательство»».

А) верно

Б) неверно

8. _____ – это государственный информационный ресурс субъекта Российской Федерации, содержащий информацию о гражданах Российской Федерации, зарегистрированных по месту жительства и по месту пребывания в пределах субъекта Российской Федерации, имеющих право на получение социальной помощи в соответствии

с действующим законодательством, а также содержащий персонифицированную информацию о фактически предоставленной гражданам социальной помощи.

Ответ: Социальный регистр населения

9. Автоматизированная информационная система «Семья и дети». Предназначена для использования в малобюджетных жилищно- коммунальных предприятиях. Включает в себя программные комплексы: ведение реестра жилого фонда; расчет и учет оплаты за жилищно-коммунальные услуги.

А) верно

Б) неверно

10. Программный комплекс «КАТАРСИС» - базовый программный продукт для автоматизации территориальных органов занятости по вопросам занятости населения.

А) верно

Б) неверно

ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

1. Актуальность вопроса создания межведомственной информационной сети обусловлена целым рядом факторов, среди которых особо следует выделить информатизацию, возрастание роли информационного обеспечения при принятии управленческих решений, а также многофакторность и разнообразие социальных проблем, требующих решения.

А) верно

Б) неверно

2. Существенным фактором, затрудняющим (сдерживающим) эффективное использование информационных технологий в социальной сфере, является несовершенство а, по сути, неполнота и недостоверность исходных данных, отражающих реальное положение личности в различных социумах.

А) верно

Б) неверно

3. Первый Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» был принят в феврале 199__

А) 1995

Б) 1997

В) 1999

4. Сколько статей включает в себя Федеральный закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (от 27 июля 2006 г.), каждая из которых регулирует один из аспектов развития и использования ИТ.

А) 18 статей

Б) 13 статей

В) 9 статей

5. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации».

А) верно

Б) неверно

6. Основные черты информационного общества:

1. Увеличение роли информации и знаний в жизни общества.

2. Возрастание числа людей, занятых в сфере информационных и коммуникационных технологий.

3. Рост доли информационных продуктов и услуг в валовом внутреннем продукте.

4. Широкомасштабное использование ИКТ во всех сферах социально-экономической, политической и культурной жизни общества.
5. Создание глобального информационного пространства.
6. Развитие информационной экономики, электронного правительства, электронных социальных сетей
7. _____ — многозначный термин, процесс повышения эффективности применения информации в обществе с помощью перспективных информационных технологий, также процесс развития и превращения общества в информационное общество и главный фактор развития постиндустриального общества.

Ответ: Информатизация

8. Первая революция связана с изобретением письменности, что привело к гигантскому качественному и количественному скачку. Появилась возможность передачи знаний от поколения к поколениям.

А) верно

Б) неверно

9. Четвертая (70-е гг. XX в.) связана с изобретением микропроцессорной технологии и появлением персонального компьютера. Этот период характеризуют инновации:

- переход от механических и электрических средств преобразования информации к электронным;
- миниатюризация всех узлов, устройств, приборов, машин;
- создание программно-управляемых устройств и процессов.

А) верно

Б) неверно

10. К теоретическим методам исследования относятся:

- а) социальный паспорт микрорайона;
- б) анализ научных источников;**
- с) социально-педагогический эксперимент;

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 %

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 Ольга Валерьевна

Технологии принятия управленческих решений
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н. , доцент, Волков Игорь Викторович

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кутаева Татьяна Николаевна

Рабочая программа дисциплины

Технологии принятия управленческих решений

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: изучить методологию разработки решений и освоить технологию методов принятия управленческих решений в организациях социального сервиса. Задачи дисциплины (модуля): - дать представление о значении управленческих решений в хозяйственной деятельности организаций социального сервиса; - дать теоретические знания и умения по проектированию и организации процесса принятия управленческого решения; - научить собирать, обрабатывать и анализировать информацию о факторах внутренней и внешней среды организации для принятия управленческих решений; - научить строить внутреннюю систему организации сбора информации с целью принятия решений, планирования деятельности и контроля; - дать знания по оценке эффективности управленческих решений - дать знания об основных методах алгоритма принятия решений.

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	Г

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	
УК-9.1:	Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности
УК-9.2:	Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей
УК-9.3:	Владеет: навыками применения экономических инструментов
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1:	Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений
ОПК-5.2:	Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
ОПК-5.3:	Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений
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:	Знает: требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности
ОПК-7.2:	Умеет: соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности
ОПК-7.3:	Владеет: информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	
ПК-8.1:	Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале
ПК-8.2:	Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала
ПК-8.3:	Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса	
ПК-9.1:	Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики
ПК-9.2:	Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса

ПК-9.3: Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1. Основные характеристики и факторы, влияющие на качество управленческих решений; 2. Основные модели и методы диагностики управленческих ситуаций. Принципы реализации управленческого решения. Основные этапы процесса разработки, принятия и реализации управленческого решения; 4. Типовые организационные формы и методы управления производством, содержание и взаимосвязь основных элементов процесса стратегического управления; 5. Методы оценки риска и эффективности управленческих решений; 6. Основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; принципы планирования экономической деятельности; 7. Основные методы идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; 8. Как проводить анализ решений, оценку ресурсов и оценку эффективности каждого варианта решения, выбор решения для реализации в составе группы экспертов. Уметь: 1. Ставить цель и формулировать задачи (составлять дерево целей, дерево задач). 2. Использовать алгоритм принятия управленческого решения; 2. Анализировать управленческие ситуации; 3. Организовывать процесс генерации альтернатив и обосновывать решения, анализировать и оценивать риски; 4. Составлять информационные таблицы реализации решений в информационной системе организации. Определять характер среды принятия(определенность, риск, неопределенность); 5. Проводить оценку эффективности управленческих решений (мероприятий); 6. Обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономическо-го планирования для достижения поставленных целей (УК-10.ИД.2) 7. Выбирать и использовать адекватные содержанию профессиональных задач методы обработки и анализа данных, необходимых для решения поставленных экономических задач (ОПК-3.ИД.2) Владеть: 1. Понятийным аппаратом в области теории принятия управленческого решения; 2. Методами анализа альтернатив и выбора управленческих решений; 3. Методами планирования, прогнозирования и организации реализации управленческого решения; 4. Навыками принятия организационно-управленческих решений; 5. Методами сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном со-стоянии информации бизнес-анализа; 6. Навыками применения экономических инструментов; 7. Навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивиду-альной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Методология разработки и принятия управленческих решений					
1.1	Модульная единица 1. Управленческое решение – предмет и продукт системы управления. Типология управленческих решений /Тема/	3	0			
1.2	Модульная единица 1. Управленческое решение – предмет и продукт системы управления. Типология управленческих решений /Лек/	3	1	УК-9.1 ОПК-5.1 ОПК-7.1 ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Подготовка к вопросам экзаменов
1.3	Семинарское занятие Теоретические основы методов принятия управленческих решений /Пр/	3	2	УК-9.2 ОПК-5.2 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	дискуссия

1.4	Типовые организационные формы и методы управления производством. Классификация управленческих решений: по степени участия руководителей разного уровня и специалистов, по уровням планирования и времени реализации мероприятий, по содержанию управленческого процесса и процессу принятия решений. Виды принятия управленческих решений: стандартное, бинарное, многоальтернативное, инновационное. Особенности и специфика принятия управленческих решений при индивидуальном и коллективном подходе. Полномочия менеджеров, связанные с управленческими решениями. Сущность стратегического управления. Технологию выработки стратегии управления Природа и уровни принятия стратегических решений. /Ср/	3	20	УК-9.1 ОПК-5.1 ОПК-5.3 ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Тест
1.5	Модульная единица 2. Процесс принятия управленческого решения. Условия и факторы качества управленческих решений. /Тема/	3	0			
1.6	Модульная единица 2. Процесс принятия управленческого решения. Условия и факторы качества управленческих решений. /Лек/	3	1	УК-9.1 ОПК-5.1 ОПК-7.1 ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	подготовка к вопросам к экзамен
1.7	Семинарское занятие 2. Условия и факторы качества управленческих решений. /Пр/	3	2	УК-9.2 ОПК-5.2 ПК-9.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Дискуссия
1.8	Факторы качества управленческих решений. Факторы, снижающие качество управленческих решений. Рекомендации М. Рубинштейна и Б. Рапопорта по принятию решений. /Ср/	3	33	ОПК-5.1 ПК-8.1 ПК-9.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Тест
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Методы принятия управленческих решений					
2.1	Модульная единица 3. Методы диагностики проблемы /Тема/	3	0			
2.2	Модульная единица 3. Методы диагностики проблемы /Лек/	3	1	ОПК-5.1 ОПК-7.1 ПК-8.1 ПК-9.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	подготовка к вопросам экзамена

2.3	Классификация методов диагностики. Теория запасов. Использование формулы Уилсона для определения оптимальный размер заказа. теория ожидания. Этапы диагноза проблемы. Особенности использования метода «Дерево проблем», «Дерево целей и задач». Факторный анализ и сравнительный анализ, экономико-математическое моделирование при диагностировании проблем. Методы прогнозирования. Метод "Дерево решений". /Ср/	3	40	УК-9.2 УК-9.3 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Тест
2.4	Модульная единица 4 Методы и оценки выбора альтернатив. Методы реализации и контроля организационно-управленческих решений. Эффективность управленческих решений /Тема/	3	0			
2.5	Модульная единица 4 Методы и оценки выбора альтернатив /Лек/	3	1	УК-9.1 ОПК-5.1 ОПК-7.1 ПК-8.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Вопросы подготовки к экзаменам
2.6	Практическое занятие 2 Использование "Метода Дельфи" при принятии управленческого решения /Пр/	3	2	ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК-8.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	задача (практическое задание)
2.7	Метод Дельфи, метод морфологического анализа, метод синектики, метод коллективных ассоциаций. Концепция определенности. Концепция риска. Концепция неопределенности. Вероятно-статистические методы выбора альтернатив в условиях риска. Методы метод сценариев, теории игр (критерий Лапласа, Вальда, Сэвиджа, Гурвица). /Ср/	3	30	ОПК-7.1 ПК-8.1 ПК-9.1 ПК-9.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	Тест
2.8	Практическая работа Принятие решений с использованием теории игр /Пр/	3	2	ОПК-5.2 ОПК-5.3	Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	задача (практическое задание)
2.9	Промежуточная аттестация в форме экзамена /Тема/	3	0			
2.10	Промежуточная аттестация в форме экзамена /Экзамен/	3	9	УК-9.1 ОПК-5.1 ОПК-7.1 ПК-8.1 ПК-9.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э2 Э3	собеседование по вопросам и практической задаче экзаменационного билета

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Методы принятия управленческих решений» представлен в приложение 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	Трофимова Л. А., Трофимов В. В.	Методы принятия управленческих решений: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Тебекин А. В.	Методы принятия управленческих решений: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Голубков Е. П.	Методы принятия управленческих решений в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Иванов П. В., Дашкова И. А., Ткаченко И. В., Костылев В. И., Захарченко Н. С.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Российская газета		
Э2	Официальный сайт Министерства финансов РФ		
Э3	Информационно-познавательный сайт для экономистов		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	MicrosoftOffice		
6.3.1.2	Windows 7 Professional		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Консультант Плюс		
6.3.2.2	Гарант		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 шт
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

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 обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность

организаций избранной сферы 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

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
3. Перечень задач (практических заданий)

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 аттестации¹

1. Охарактеризуйте процесс принятия управленческого решения.
2. Назовите основные методы определения и структуризации проблемы?
3. Назовите и охарактеризуйте научный вклад основоположников дисциплины «Технология принятия управленческих решений»
4. Охарактеризуйте топологию управленческих решений.
5. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием метода «Синектика»
6. Назовите основные понятия технологии принятия управленческих решений.
7. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием экспертных методов
9. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием критерия Вальда.
10. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием предельного анализа.
11. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием метода Дельфи.
12. . Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием метода Дерево решений.

¹ формулировка вопросов должна носить компетентностно-ориентированный характер (начинаться с глагола: охарактеризуйте, обоснуйте, докажите, проанализируйте и т.д. (см. Памятку)

13. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием критерия Гурвица.
14. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием критерия Лапласа.
15. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием критерия Сэвиджа.
16. Поясните методику построения сетевых графиков
17. Назовите основное отличие сетевого графика от сетевой модели
18. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием морфологического анализа.
19. Назовите факторы влияющие на качество управленческих решений.
20. Поясните определение причина-следственных связей с использованием диаграммы Исикава
21. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием теории очередей (формулы Пуассона).
22. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием теории запасов (формулы Уилсона).
23. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием методов математического моделирования.
24. Охарактеризуйте написание процесса принятия решений с выходными и входными составляющими с использованием нотаций IDEF, какие необходимы вспомогательные факторы и инструменты?
25. Охарактеризуйте корреляционно-регрессионный анализ и его роль в технологии принятия управленческих решений.
26. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием методов качественной оценки?
27. Назовите количественные методы прогнозирования
28. Охарактеризуйте этап диагностики проблем в технологии принятия управленческих решений.
29. Охарактеризуйте использование экономико-математического моделирования в технологии принятия управленческих решений.
30. Охарактеризуйте среду принятия управленческих решений.
31. Охарактеризуйте концепцию определенности (среды принятия решения).
32. Охарактеризуйте сущность концепции риска.
33. Охарактеризуйте сущность концепции неопределенности
34. Охарактеризуйте использования методов планирования реализации управленческих решений в технологии принятия решений
35. Поясните алгоритм построения матрица распределения ответственности.
36. Охарактеризуйте информационную таблицу реализации решений.
37. Назовите и охарактеризуйте методы контроля выполнения решений.
38. Назовите основные виды контроля выполнения решений.
39. Охарактеризуйте основные виды ответственности за реализацию управленческих решений и ее значение в технологии принятия управленческих решений.
40. Охарактеризуйте основные виды эффективности управленческих решений.
41. Охарактеризуйте целевой подход в определении эффективности управленческих решений
42. Охарактеризуйте ресурсный подход в определении эффективности управленческих решений
43. Охарактеризуйте использования концепция ценностно-ориентированного управления (концепция VBM) в в технологии принятия управленческих решений.

44. Охарактеризуйте подход внутренних процессов в определении эффективности управленческих решений.
45. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием метода древо целей и дерева задач.
46. Охарактеризуйте технологию принятия управленческого решения с использованием моделей стратегического позиционирования организации БКГ.
47. Поясните использование в технологии принятия управленческих решений маркетинговой модели цепочки ценности М. Портера
48. Поясните использование SWOT-анализа в технологии принятия управленческих решений.
49. Охарактеризуйте этапы ситуационного анализа.
50. Поясните использование методов многокритериальной оценки альтернатив в технологии принятия управленческих решений.

Комплект тестовых заданий (по компетенции (код и наименование компетенции))

УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Процесс _____ - непрерывная последовательность управленческих действий, направленных на достижение целей организации

Ответ: управления

2. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы. **Этап принятия решения, на котором руководитель определяет достоинства и недостатки различных решений, предусматривает оценку _____.**

Ответ: альтернатив

3. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы. **Управление _____** это действие или процесс тренировки сознательного контроля над временем, потраченным на конкретные виды деятельности, при котором специально увеличиваются эффективность и продуктивность

Ответ: временем

4. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **В число логических операций, выполняемых при разработке управленческого решения, входят:**

- а) разработка бизнес-плана;
- б) составление рекламы;
- в) типовые расчеты;
- г) привлечение сторонних экспертов.

5. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **Творческая деятельность при разработке управленческого решения предполагает:**

- а) составление рекламы;
- б) разработку бизнес-плана;
- в) типовые расчеты;
- г) изучение опыта аналогичных организаций.

6. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. При сравнении альтернативных вариантов действий сопоставляются:

- а) все показатели затрат;
- б) безвозвратные затраты;
- в) релевантные затраты;
- г) будущие доходы и расходы.

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Эвристическую группу методов принятия решения составляют приемы:

- а) аналогии, инверсии, мозговой атаки;
- б) морфологического анализа, группировки, математического моделирования;
- в) корреляционного анализа, коллективного блокнота, программирования;
- г) аналогии, дисперсионного анализа, теории массового обслуживания обслуживания.

8. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Смысл метода экспертных оценок принимаемого решения состоит в том, что:

- а) специалисты в конкретной области определяют эффективность выбранной альтернативы;
- б) группа людей оценивает выбранное решение;
- в) один специалист делает заключение о качестве принятого решения;
- г) члены коллектива проводят оценку принятого решения.

9. 1. Сопоставьте методы с их видами

1. Методы Дельфи	А. Эвристические методы
2. Имитационное моделирование	Б. Методы экспертных оценок
3. Статистические методы	В. Формальные методы

Ответ: 1Б, 2А, 3В

10. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы. Метод _____ заключается в экспертной оценке группы людей, но эта оценка должна проходить анонимно, заочно и включать в себя несколько этапов.

Ответ: Дельфи

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность

1. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Основными элементами обобщенной схемы процесса разработки управленческого решения являются:

- а) цель, ситуация, проблема, решение;
- б) глобальная цель, технократическая цель и социальная цель;
- в) разработка решения, согласование решения и утверждение решения;
- г) проблема, альтернативы решения, реализация решения.

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Этап принятия решения, на котором устанавливаются симптомы затруднений, — это:

- а) диагностика проблем;
- б) формулировка ограничений;
- в) выявление альтернатив;

г) оценка альтернатив.

3. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы. Экономическое обоснование управленческих решений включает в себя, по меньшей мере, три взаимосвязанных аспекта:

- оценку соответствия выдвигаемых _____ проблемной ситуации;
- определение эффекта (ущерба) от реализации каждой альтернативы, их комбинаций или других показателей;
- оценку возможностей реализации управленческого решения.

Ответ: альтернатив

4. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **Основу технологии управления по целям составляет:**

- а) бизнес-план;
- б) *набор стратегических, тактических и оперативных целей;*
- в) четкий регламент действий каждого руководителя;
- г) выбор информационной технологии.

5. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **Наиболее эффективно для организации с численностью примерно 100 человек целевое управление:**

- а) программно-целевое;
- б) регламентное;
- в) инициативно-целевое;
- г) *все перечисленные выше.*

2. 6. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ **разработки управленческого решения** — это алгоритм разработки управленческого решения

Ответ: Методология

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **Проблема в реальной практике разработки управленческого решения — это:**

- а) задача, решение которой осуществляется в процессе управления;
- б) *противоречие, требующее своего разрешения;*
- в) функция управления;
- г) способ оценки ситуации.

8. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

_____ — это рассогласование между целью и соответствующей ей конкретной ситуацией.

Ответ: проблема

9. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Основными элементами обобщенной схемы процесса разработки управленческого решения являются: _____, *альтернативы решения, реализация решения.*

Ответ: проблема

10. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **К условию завершения цикла разработки управленческого решения относится:**

- а) достижение проблемой приемлемого для руководителя значения;
- б) *достижение принятой цели;*
- в) выполнение руководителем всего комплекса разработанных решений;
- г) получение прибыли в конце отчетного периода.
- г) результат разработки управленческого решения зависит от уровня технической оснащенности предприятия.

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

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

К количественным методам прогнозирования в теории управленческих решений относят анализ временных _____.

Ответ: рядов

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **При ранжировании большого числа объектов:**

- а) целесообразно отказаться от ранжирования;
- б) *целесообразно объединять неустойчивые ранги;*
- в) необходимо увеличить количество экспертов;
- г) необходимо провести повторное обследование.

3. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **Правило минимакса в теории принятия решений означает:**

- а) выбор стратегии максимального дохода из минимально возможных;
- б) выбор максимально безопасного решения;
- в) *выбор стратегии выбора минимальных расходов при максимально возможных исходах;*
- г) выбор стратегии максимального риска при минимальных затратах.

4. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Теория _____ применяется для принятия решений, связанных с ситуациями определения очередности поставок запасов и расчетом необходимого количества каналов обслуживания;

Ответ: очередей

5. Какое из указанных ниже положений является ошибочным?

1. Приоритет процессов, подлежащих совершенствованию, определяется на основе того, какие процессы, осуществляемые на предприятии, оказывают наибольшее влияние на критические факторы успеха

2. Сущность морфологического метода состоит в том, что проводится структурный анализ объекта: выбираются несколько его составных частей (элементов) и для каждого из элементов находятся альтернативные решения. Далее проводится синтез: анализируются все возможные сочетания признаков.

1. Положительные эффекты диагностики проявляются в том, что уже в процессе диагностики происходит изменение методов работы.

Ответ: 2

6. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **Технология проведения симпозиума в процессе принятия управленческих решений означает:**

- а) *определение ролей участников симпозиума для всестороннего обсуждения проблемы;*
- б) выделение этапов процесса принятия управленческого решения;
- в) согласование времени выступления докладчиков;
- г) определение обсуждаемой тематики выступлений.

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **К качественным методам принятия управленческих решений относят:**

- а) анализ временных рядов;
- б) корреляционно-регрессионный анализ;
- в) маржинальный анализ;
- г) *экспертные опросы и анкетирование.*

8. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. **Теория запасов применяется для принятия решений, связанных:**

- а) *с ситуациями определения очередности поставок запасов;*
- б) ситуациями ожидания клиентами получения услуги;
- в) расчетом необходимого количества каналов обслуживания;
- г) определением экономически выгодного размера запасов.

9. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы.

_____ -анализ в стратегическом планировании основан на разделении факторов: силы, слабости, угроз и возможностей.

Ответ: **SWOT**

10. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы.

Матрица RACI или матрица _____ — инструмент для управления отношениями в команде; это таблица, с помощью которой распределяют ответственность, полномочия и роли.

Ответ: ответственности

Критерии оценки всех компетенций

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

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

1. Перечень тестовых заданий

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы. _____ оценка работы персонала – это определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;

Ответ: Комплексная

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Коллегиальность в управлении персоналом - это ситуация, когда:

- а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу;
- б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
- в) существует децентрализация управления организацией;
- г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.
- д) существует централизация управления организацией.

3. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Какая подсистема кадрового менеджмента направлена на разработку перспективной кадровой политики:

- а) функциональная;
- б) тактическая;
- в) управляющая;
- г) обеспечивающая;
- д) стратегическая.

4. Сопоставьте виды управления персоналом и содержание (буквы и цифры)

Виды	Содержание
А. Проектное управление персоналом	1. Планирование и реализация отделены друг от друга контроль за качеством отдельно взятой работы
Б. Процессно-ориентированное управление персоналом	2 Командный подход объединяющий планирование и реализацию намеченной цели
В. Функциональное управление персоналом	3. Заключается в создании в системе управления предприятием устойчивых и воспроизводимых процессов анализа внутренней и внешней среды и выработки на этой основе наиболее эффективных управленческих решений.

Ответ: А2, Б3, В2

Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Для увеличения эффективности труда необходимо:

- a. своевременно стимулировать работников
- b. четко формулировать цель работы
- c. ориентироваться не на результат, а на процесс работы
- d. все вместе
- e. давать общее представление о необходимых результатах

6. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Побудить исполнителя к активному сотрудничеству возможно двумя способами:

- a. моральным и материальным поощрением
- b. манипулированием и просьбами
- c. администрированием и приказами
- d. угрозой увольнения и снижения заработной платы
- e. убеждением и участием

7. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы. _____ ответственности - это таблица, с помощью которой распределяются полномочия и ответственность за функции между управленческим персоналом.

Ответ: Матрица

8. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы. _____ управление — функция управления, направленная на долгосрочные цели и действия, а также комплекс долгосрочных мер и подходов по улучшении жизнеспособности и мощи лица или группы лиц по отношению к их конкурентам.

Ответ: Стратегическое

9. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Нормативно-методические документы системы управления персоналом подразделяются на:

- a) Документы, характеризующие личность
- b) Документы технико-экономического характера
- c) Документы организационно-распорядительного характера
- d) Документы об образовании

10. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы. _____ — это один из методов комплексной оценки персонала, основанный на использовании взаимодополняющих методик, ориентированный на оценку реальных качеств сотрудников, их психологические и профессиональные особенности, соответствие требованиям должностных позиций, а также выявление потенциальных способностей специалистов

Ответ: Ассессмент

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 %

Перечень задач (практических заданий)

Задача 1. При планировании деятельности персонала по обслуживанию банкоматов, в рамках обеспечения качества обслуживания населения необходимо определить вероятность того, что при работе банкоматов число сбоев не превысит 3 за неделю. При этом исходя из анализа предыдущего месяца вероятность сбоя в работе банкомата при каждом запросе равна 0,0019. Банкомат обслуживает 2000 клиентов за неделю.

Решение:

Имеем схему Бернулли с параметрами $n=2000$ (обращений в банкомат),

$p=0.0019$ (вероятность сбоя при одном обращении). Так как n велико, а p мало, так что

$\lambda=n \cdot p=3.8$ можно использовать для вычисления вероятности формулу Пуассона:

$$P_{2000}(k \leq 3) = P_{2000}(0) + P_{2000}(1) + P_{2000}(2) + P_{2000}(3) = \\ = \frac{3.8^0}{0!} \cdot e^{-3.8} + \frac{3.8^1}{1!} \cdot e^{-3.8} + \frac{3.8^2}{2!} \cdot e^{-3.8} + \frac{3.8^3}{3!} \cdot e^{-3.8} = 0.473.$$

Ответ: Исходя из полученного результата вероятность сбоя более 3 раз в неделю составит 47,3 %

Задача 2. Для распределения премиального фонда между работниками персонала необходимо учесть важность выполняемой работы каждого участника в конечном результате работы отдела за месяц. При этом важность выполненной работы работника 2 по отношению к работнику 1 – более важна, работа работника 3 по отношению 1 менее важная. работа работника 3 по отношению 2 более важная, работа работника 4 по отношению 3 имеет одинаковую важность. Премимальный фонд – 500 тыс. руб. Используя матрицу парного сравнения и шкалу оценки - 0,1,2 распределите премиальный фонд между работниками отдела.

Решение:

1. Составляем парную матрицу и определяем сумму премии приходящийся каждому работнику исходя из важности, выполняемой им работы

	1	2	3	4	Итого	V	Премия, тыс. руб.
1	1	0	2	0	3	$3/16 = 0,187$	$500 * 0,18 = 93,5$
2	2	1	0	0	3	$3/16 = 0,187$	$500 * 0,18 = 93,5$
3	0	2	1	1	4	$4/16 = 0,25$	$500 * 0,25 = 125$
4	2	2	1	1	6	$6/16 = 0,375$	$500 * 0,375 = 187,5$
Итого					16	1	

Ответ: Премия, приходящая на каждого работника;

1 работника - 93, 5 тыс. руб., 2 работника - 93, 5 тыс. руб.

3 работника - 125 тыс. руб.

4 работника - 187, 5 тыс. руб.

3 задача.

Используя метод Дельфи экспертами была проведена оценка возможного повышения заработной платы специалиста производственно-экономического отдела компании

Минимальная оценка из набора экспертизы – 28000 руб.

Максимальная оценка из набора экспертизы – 35000 руб.

Среднее значение оценки 31600 руб.

Среднее квадратичное отклонение оценок -2416,6

Исходя из оценки экспертов, определите коэффициент вариации и размер заработной платы специалиста производственно-экономического отдела компании

Ответ:

Рассчитываем коэффициент вариации:

$$v = \frac{\sigma}{\bar{x}} * 100\% = \frac{2416,6}{31600} * 100\% = 7,64 \%$$

Область доверительности рассчитывается следующим образом:

Определяем квартиль:

$(35000 - 28000) : 4 = 1750$ руб.

Следовательно, нижняя граница доверительной области будет равна:

$28000 + 1750 = 29750$ руб.

Верхняя граница доверительной области будет равна:

$35000 - 1750 = 33250$ руб.

Медиана в данном случае при четном числе экспертов рассчитывается как среднеарифметическое значение между серединными оценками и будет равна:

$Me = (29750 + 33250) : 2 = 31500$ руб.

Ответ: коэффициент вариации -7,64, размер заработной платы специалиста производственно-экономического отдела компании составит 31500 руб.

Критерии оценки компетенций при решении задач:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Описание
Не сформирована	<5 баллов	Задача решена не правильно
Начальный	5-6,9 баллов	Предпринята попытка решения задачи; однако отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в расчетах,
Базовый	7,0-8,9 баллов	В целом решена правильно, но имеются математические ошибки
Продвинутый	9-10 баллов	Задача решена правильно

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса**1. Перечень тестовых заданий**

1. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы. Метод _____ метод, в котором участники коллективного обсуждения генерируют максимальное количество идей решения задачи, за короткий промежуток времени.

Ответ: мозгового штурма

2. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Правило максимина в теории принятия решений означает выбор:

- а) стратегии максимального дохода из минимально возможных;
- б) максимально безопасного решения;
- в) стратегии минимальных расходов;
- г) стратегии максимального риска при минимальных затратах.

3. Сопоставьте наименование методов с их описанием:

Наименование	Описание
1. Дерево решений	А. Структурированная совокупность целей организации, построенная по иерархическому принципу
2.Дерево проблем	Б. Позволяет идентифицировать причины, вызывающие несоответствие фактической

	ситуации поставленной цели
1. Дерево целей	В. Позволяет по значению показателя EMV выбирать наилучшую альтернативу

Ответ: 1В, 2Б, 3А

4. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже с заглавной буквы. _____ экономика — экономическая деятельность, осуществляемая с помощью электронных сетей, связанная с электронным бизнесом и электронной коммерцией, и производимых и сбываемых ими цифровыми товарами и услугами.

Ответ: Цифровая

5. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. К качественным методам принятия управленческих решений относят:

- а) анализ временных рядов;
- б) корреляционно-регрессионный анализ;
- в) маржинальный анализ;
- г) экспертные опросы и анкетирование.

6. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. К количественным методам прогнозирования в теории управленческих решений относят:

- а) метод Дельфи;
- б) причинно-следственное моделирование;
- в) анализ временных рядов;
- г) метод экспертных оценок.

7. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Метод мозгового штурма в принятии управленческих решений применяется в тех случаях, когда:

- а) есть возможность ориентироваться на уже апробированные варианты решения проблемы;
- б) имеется минимум информации о проблеме и установлены сжатые сроки;
- в) решение принимается на основе обширной цифровой информации, которая может быть легко формализована;
- г) в организации нет специалистов по рассматриваемой проблеме.

8. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы. Основными методами _____, применяемыми в теории управленческих решений, являются метод экстраполяции.

Ответ: прогнозирования

9. Прочитайте текст и укажите один верный ответ. Процесс мозговой атаки отражает технологическая цепочка:

- а) развитие идей в ассоциативные цели и обобщение результатов по протоколу;
- б) вынесение и четкое определение проблемы перед отобранными участниками мозговой атаки;
- в) представление и анализ проблемы ведущим и высказывание предложений участниками;
- г) оценка идей комитетом по оценке

10. Прочитайте текст и укажите пропущенное слово в именительном падеже со строчной буквы. Цифровизация управления компанией включает в себя использование цифровых инструментов для управления бизнес-процессами, _____ данных, принятия решений и мониторинга результатов.

Ответ: анализ

1. Примерный перечень задач (практических заданий):

Задача 1.

Используя метод Дельфи экспертами была проведена оценка возможного повышения заработной платы специалистов производственно-экономического отдела компании

Номер эксперта	Коэффициент самооценки	Повысить заработную плату до
А	10	30 000
Б	9	35 000
В	9	32000
Г	10	28 000
Д	8	33000

Определите коэффициент вариации и значение медианы результата оценки 1 тура.

Рассчитываем среднее значение оценки:

$$\bar{x} = \frac{30000 + 35000 + 32000 + 28000 + 33000}{5} = 31600 \text{ руб.}$$

Среднее квадратичное отклонение оценок:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{j=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}} = 2416,6$$

Рассчитываем коэффициент вариации:

$$v = \frac{\sigma}{\bar{x}} * 100\% = \frac{2416,6}{31600} * 100\% = 7,64 \%$$

Область доверительности рассчитывается следующим образом:

Определяется минимальная оценка из набора экспертизы – 28000 руб.

Определяется максимальная оценка из набора экспертизы – 35000 руб.

Квартиль будет равна:

$$(35000 - 28000) : 4 = 1750 \text{ руб.}$$

Следовательно, **нижняя граница** доверительной области будет равна:

$$28000 + 1750 = 29750 \text{ руб.}$$

Верхняя граница доверительной области будет равна:

$$35000 - 1750 = 33250 \text{ руб.}$$

Медиана в данном случае при четном числе экспертов рассчитывается как среднеарифметическое значение между серединными оценками и будет равна:

$$Me = (29750 + 33250) : 2 = 31500 \text{ руб.}$$

Задача 2.

Используя критерий Сэвиджа определить наиболее предпочтительное управленческое решение из двух альтернатив X_1 X_2

Исходные данные:

Альтернативы (X_i)	Состояния (j)		
	1	2	3
X_1	45	25	50
X_2	20	60	25

Ход выполнения работы:

Применим изложенный выше алгоритм действий для принятия решения в условиях задачи

1. Найдем наибольшую возможную величину прибыли для каждого сценария развития региона:

$$y_1 = \max(x_{11}, x_{21}) = \max(45, 20) = 45$$

$$y_2 = \max(x_{12}, x_{22}) = \max(25, 60) = 60$$

$$y_3 = \max(x_{13}, x_{23}) = \max(50, 25) = 50$$

Рассчитаем значения "сожалений" для каждого проекта при каждом сценарии (т.е. найдем недополученную прибыль по сравнению с максимально возможной при данном сценарии развития). Составим из полученных значений "матрицу сожалений".

для проекта X_1 :

$$r_{11} = y_1 - x_{11} = 45 - 45 = 0$$

$$r_{12} = y_2 - x_{12} = 60 - 25 = 35$$

$$r_{13} = y_3 - x_{13} = 50 - 50 = 0$$

для проекта X_2 :

$$r_{21} = y_1 - x_{21} = 45 - 20 = 25$$

$$r_{22} = y_2 - x_{22} = 60 - 60 = 0$$

$$r_{23} = y_3 - x_{23} = 50 - 25 = 25$$

Альтернативы (X_i)	Состояния природы (j)			Макс. "сожаление" S_i
	1	2	3	
X_1	0	35	0	35
X_2	25	0	25	25
y_j	45	60	50	

В полученной матрице по каждой строке найдем **наибольшую** величину "сожаления" для каждого проекта. Это значение соответствует оценке данной альтернативы по критерию Сэвиджа.

$$S_1 = \max(0, 35, 0) = 35$$

$$S_2 = \max(25, 0, 25) = 25$$

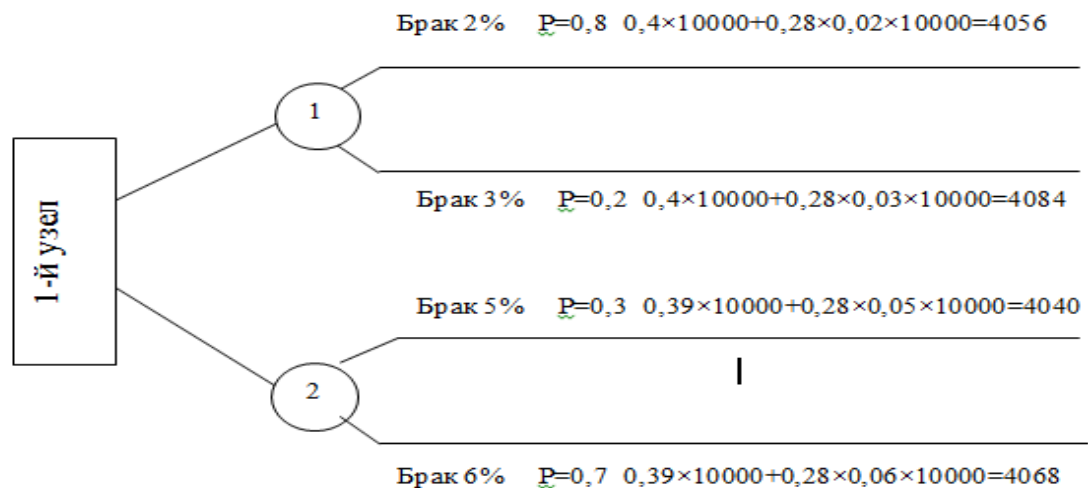
5. Сравним полученные величины и найдем проект с **минимальным (!) значением критерия**. Он и будет оптимальным:

$$35 > 25 \Rightarrow S_1 > S_2 \Rightarrow X^* = X_2$$

ЛПР, руководствуясь при принятии решений критерием Сэвиджа, выберет проект X_2 .

Задача 3. Фирма должна выбрать одного из двух поставщиков микропечклячателей. Объем закупок планируется на уровне 10 000 шт. Известно, что у поставщика А в партии может быть 2 % исправимого брака с веро-

ятностью 80 % и 3 % брака с вероятностью 20 %, а у поставщика В - 5 % брака с вероятностью 30 % и 6 % брака с вероятностью 70 %. Закупочные цены; у А - 40 коп., у В - 39 коп. Ремонт бракованного переключателя стоит 28 коп. Для решения задачи построим дерево:



Рассчитываем ожидаемую стоимостную оценку (EMV)

- $EMV1 = 4056 \times 0,8 + 4084 \times 0,2 = 4061,6$ руб.
- $EMV2 = 4040 \times 0,3 + 4068 \times 0,7 = 4059,6$ руб.

Выбираем поставщика В, минимизируя ожидаемые затраты.

Задача 4. Функция затрат исходя из динамики затрат и количества реализуемого топлива: $TC = 1500 - 6Q + 0,08 Q^2$, функция дохода $TR = 30Q$. Методом предельного анализа определить оптимальный объем реализации топлива.

Решение

2. Находим первую производную уравнения динамики затрат и уравнения функции дохода.

Производная от уравнения динамики затрат $(TC)' = 6 + 0,16 Q$

Производная уравнения функции дохода. $(TR)' = 30$

3. Исходя из метода предельных затрат приравниваем полученные значения $6 + 0,16Q = 30$

$Q = 24 / 0,16 = 150$ т.

Вывод: Исходя из представленных расчетов оптимальный объем реализации топлива составит 150 т.

Критерии оценки компетенций при решении задач:

Уровень сформированности компетенции	Количество баллов	Описание
Не сформирована	<5 баллов	Задача решена не правильно
Начальный	5-6,9 баллов	Предпринята попытка решения задачи; однако отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в расчетах,
Базовый	7,0-8,9 баллов	В целом решена правильно, но имеются математические ошибки
Продвинутый	9-10 баллов	Задача решена правильно

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 *экзамена*. Способ проведения – собеседование по вопросам и решению практических задач предложенным в экзаменационных билетах.

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 типа	28	4 час*76.=28 баллов
Активная работа на практическом занятии	32	до 8 б за каждое занятие в том числе решение задач (практического задания), защиту докладов (8 б.* 4 зан = 32 б.)
Тестирование	10	
Промежуточная аттестация – экзамен <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Практический вопрос 1-10 баллов</i>	30	
Всего за курс	100	

*- в соответствии с принятой на кафедре шкалой

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 Ольга Валерьевна

Прикладная физическая культура и спорт
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Физическая культура
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	0 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	2	2			2	2
Практические	2	2			2	2
Итого ауд.	4	4			4	4
Контактная работа	4	4			4	4
Сам. работа	158	158	162	162	320	320
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	162	162	166	166	328	328

Программу составил(и):

Старший преподаватель, Краснов Александр Сергеевич

Рецензент(ы):

Старший преподаватель, Денисов Николай Валерьевич

Рабочая программа дисциплины

Прикладная 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Физическая культура

Протокол от 27.06.2022 г. № 5

Зав. кафедрой Гусев Алексей Николаевич

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности. Задачи дисциплины (модуля): - понимание социальной роли физической культуры в развитии личности и подготовке ее к профессиональной деятельности; - знание научно-биологических и практических основ физической культуры и здорового образа жизни; - формирование мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое самосовершенствование и самовоспитание, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом; - овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре; - обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности, определяющей психофизическую готовность студента к будущей профессии; - приобретение опыта творческого использования физкультурно-спортивной деятельности для достижения жизненных и профессиональных целей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Физическая культура
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: Знает: закономерности функционирования здорового организма: принципы распределения физических нагрузок; нормативы физической готовности по общей физической группе и с учетом индивидуальных условий физического развития человеческого организма; способы пропаганды здорового образа жизни						
УК-7.2: Умеет: поддерживать должный уровень физической подготовленности; грамотно распределить нагрузки; выработать индивидуальную программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма						
УК-7.3: Владеет: методами поддержки должного уровня физической подготовленности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; базовыми приемами пропаганды здорового образа жизни						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: Основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом особенностей профессиональной деятельности; принципы распределения физических нагрузок; способы пропаганды здорового образа жизни. Уметь: Поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдать нормы здорового образа жизни; грамотно распределять физические нагрузки; проектировать индивидуальную 12 программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма. Владеть: Методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; приемами пропаганды здорового образа жизни. Занятия лекционного типа, семинарского типа, индивидуальная работа обучающихся.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль I Легкая атлетика. Спортивные игры					
1.1	Модульная единица 1. Техника безопасности. Низкий старт. Бег 100 м.	1	0			
	/Тема/					

1.2	Техника безопасности. /Лек/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.3	Низкий старт. Бег 100 м. /Ср/	1	32	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.4	Модульная единица 2. Бег по повороту. Высокий старт Бег 500, 1000 м /Тема/	1	0			
1.5	Бег по повороту. /Ср/	1	16	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.6	Высокий старт Бег 500, 1000 м /Ср/	1	16	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.7	Модульная единица 4. Баскетбол /Тема/	1	0			
1.8	Баскетбол /Ср/	1	32	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.9	Модульная единица 5. Волейбол /Тема/	1	0			
1.10	Волейбол /Ср/	1	32	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.11	Модульная единица 5. Стрельба из пневматической винтовки /Тема/	1	0			
1.12	Стрельба из пневматической винтовки /Ср/	1	30	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
1.13	Стрельба из пневматической винтовки /Пр/	1	2	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль II «Лыжный спорт. Гимнастика. Легкая атлетика»					
2.1	Модульная единица 6. Лыжный спорт /Тема/	2	0			
2.2	Лыжный спорт /Ср/	2	32	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.3	Модульная единица 7. Конькобежный спорт. Обучение простому катанию на коньках. /Тема/	2	0			

2.4	Конькобежный спорт. /Ср/	2	15	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.5	Обучение простому катанию на коньках. /Ср/	2	17	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.6	Модульная единица 8. Плавание /Тема/	2	0			
2.7	Плавание /Ср/	2	34	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.8	Модульная единица 9. Гимнастика /Тема/	2	0			
2.9	Гимнастика /Ср/	2	32	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.10	Модульная единица 10. Легкая атлетика /Тема/	2	0			
2.11	Легкая атлетика /Ср/	2	32	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1 Э1	Вопросы для промежуточной аттестации. Тестирование
2.12	Зачет /Тема/	2	0			
2.13	Зачет /ЗаО/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.1Л3.1	Вопросы к зачету.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОС 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	Воронин С. М., Воронов Н. А., Игнатова Е. В., Шалайкин Л. Ю., Авдеева С. Н.	Профессионально-прикладная физическая подготовка: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1		Физическая культура и спорт. Прикладная физическая культура и спорт: учебно-методическое пособие	Красноярск: СФУ, 2019

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	https://elibrary.ru
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс
6.3.2.2	Гарант

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
Спортзал №1	Спортзал №1	-Козел гимнастический – 1 шт.; -Конь гимнастический – 1 шт.; -Мат поролоновый – 6 шт.; -Брусья параллельные – 1 шт.; -Мост гимнастический – 2 шт.; -Скакалка гимнастическая – 10 шт.; -Скамья гимнастическая – 9 шт.; -Щит баскетбольный тренировочный – 2 шт.; -Мяч для метания – 8 шт.; -Стойка для прыжков в высоту с атлетич. планкой – 1 шт.; -Насос для мячей – 1 шт.; -Хула-хуп – 10 шт.; - Волейбол -Сетка волейбольная – 1 шт.; -Мяч волейбольный (игровой) – 11 (3) шт.; -Форма мужская – 10 шт.; -Форма женская – 12 шт.; - Баскетбол -Щит игровой с кольцом и сеткой – 1 шт.; -Мяч баскетбольный -23 шт.; -Форма баскетбольная – 10 шт.; - Бадминтон -Ракетка для бадминтона с воланами – 1 шт.; -Сетка бадминтонная – 2 шт.
Спортзал №2	Спортзал №2	-Мяч волейбольный – 5 шт.; -Мяч баскетбольный –5 шт.; -Мяч мини-футбольный – 5 шт.; -Сетка волейбольная – 1 шт.; -Сетка бадминтонная – 1 шт.; -Воланы – 10 шт. -Ракетка для бадминтона с воланами – 2 шт.
Спортзал №3	Спортзал №3	-Мяч волейбольный – 5 шт.; -Мяч баскетбольный – 5 шт.; -Мяч мини-футбольный –5 шт.; -Щит игровой с кольцом и сеткой – 2 шт. -Ракетка для бадминтона с воланами – 2 шт.; -Сетка бадминтонная – 1 шт.; -Сетка волейбольная – 1 шт.
Стадион	Стадион	-Футбольное поле – 1; -Площадка для стрит-бола – 1 шт.; -Площадка для волейбола – 1 шт.; -Ворота футбольные – 2 шт. - Прыжковая яма - 2 шт; - Сетка футбольная - 2 шт; - Сетка волейбольная - 1 шт; - Сектор для метания - 1 шт.

Хоккейный стадион	Хоккейный стадион	-Хоккейная форма – 25 комплектов; -Коньки фигурные – 35 пар; -Коньки хоккейные – 45 пар; -Хоккейные ворота – 2 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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оцениванию результатов освоения дисциплины обучающимися

Для оценки результатов освоения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система оценки. Промежуточная аттестация проходит в форме зачета/зачета с оценкой. Способ проведения – собеседование по вопросам к промежуточной аттестации. Формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица распределения баллов по видам работ

Контролируемые мероприятия	Мак кол-во баллов	Примечания
Текущий контроль	54	
Работа на практических занятиях	54	до 1 баллу за работу на 1 практическом занятии
Промежуточная аттестация - зачет с оценкой <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i>	46	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

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

Оценка за За	Не зачтено	Зачтено
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-100

Оценка за ЗаО	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Набранная сумма баллов	≤ 50	51-70	71-85	86-100

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации

1. Назовите через какой промежуток времени после начала учебы в течение учебного дня у студентов проявляется оптимальная (устойчивая) умственная работоспособность?
2. Расскажите какова типичная динамика умственной работоспособности студентов в течение учебной недели?
3. Объясните соответствует ли изменение физической работоспособности студентов в течение учебной недели динамике их умственной работоспособности?
4. Назовите в какие периоды в течение учебного года у студентов происходит максимальное снижение умственной и физической работоспособности?
5. Скажите можно ли эффективно решать проблемы оздоровления и повышения работоспособности студентов в период их обучения в вузе только в рамках учебных занятий по физическому воспитанию?
6. Назовите "малые формы" занятий физическими упражнениями существуют в режиме учебного труда студентов?
7. Дайте определение термину физическая подготовка?
8. Скажите в чем суть общей физической подготовки?
9. Что включает в себя специальная физическая подготовка?
10. Дайте физиологическое объяснение понятию фаза суперкомпенсации (сверхвосстановление энергоисточников, возбудимости нервной системы)?
11. Объясните какой метод физического воспитания предполагает точную дозировку нагрузки и отдыха?
12. Объясните какой методический принцип физического воспитания предполагает постепенное и постоянное повышение требований к занимающимся?
13. Как влияет соревновательная обстановка на физиологический эффект от физического упражнения?
14. Расскажите о периодичности врачебного контроля для спортсменов? Укажите основное предназначение врачебного обследования.
15. Назовите чем определяется физическое развитие человека?
16. Дайте ответ на вопрос - какой тип осанки считается нормальным?
17. Какие характеристики лежат в основе антропометрических стандартов?
18. Скажите чем основан метод корреляции?
19. Что является целью самоконтроля, укажите субъективные данные самоконтроля?
20. Укажите объективные данные самоконтроля
21. Какова задержка дыхания на вдохе (проба Штанге) у здоровых взрослых людей?
22. Какова задержка дыхания на выдохе (проба Генчи) тренированных людей?
23. Какую величину пульса не следует превышать при занятиях физическими упражнениями в возрасте 18 лет?
24. Расскажите об отношении к здоровью как условие формирования здорового образа жизни?

25. Назовите критерии эффективности здорового образа жизни?

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 УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной)

1. При построении тренировочного процесса в циклических видах спорта наибольшее распространение получил ... мезоцикл:

- а) 4-недельный
- б) 3-недельный
- в) 5-недельный

2. Для достижения в циклических видах спорта наилучшего результата наименее напряженным путем, для тренировки выбирают:

- а) упражнения, требующие непрерывной работы мышц
- б) традиционные общефизические гимнастические упражнения
- в) упражнения, в которых задействованы большие группы мышц

3. Спортивное плавание включает в себя:

- а) два вида: брасс и кроль три вида: брасс и кроль и баттерфляй
- б) два вида: плавание на спине и брасс
- в) четыре вида: вольный стиль (кроль), плавание на спине, брасс, баттерфляй

4. В циклических видах спорта при подготовке спортсменов максимальная сила наиболее эффективно улучшается при использовании ... режимов работы мышц, а также метода электростимуляции, применяемых по методу повторных максимальных усилий:

- а) изометрического
- б) плиометрического
- в) изокINETического

5. В беге на короткие дистанции спортсмен выполняет работу в ... режиме:

- а) анаэробном**
- б) аэробном
- в) смешанном

6. Проба Ромберга является показателем деятельности:

- а) сердечно-сосудистой системы
- б) дыхательной системы
- в) вестибулярного аппарата**

7. Физическое качество при котором человек способен совершать плавные, точные и контролируемые движения за счёт оптимального взаимодействия мышц – это _____ **(Координация)**

8. Физическое качество организма при котором человек способен оставаться активным в течение продолжительного периода времени, а также противостоять усталости, возникающим в ходе соревнований трудностям и психологическому давлению- _____ **(Выносливость)**

9. Что такое пробы Штанге и Генча _____ **(Проба с задержкой дыхания используется для суждения о кислородном обеспечении организма. Она характеризует также общий уровень тренированности человека.)**

10. Это способность человека выполнять конкретную деятельность в рамках заданных временных лимитов и параметров эффективности _____ **(Работоспособность)**

Расчет оценки сформированности компетенций производится по 10 балльной шкале.

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 %

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 Ольга Валерьевна

**Организация геронтологической помощи в системе
социальных служб**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный сервис**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**
Виды контроля на курсах: зачеты 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	6	6	6	6
Практические	10	10	10	10
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 социологических наук, доцент, Бухалова Наталья Александровна

Рецензент(ы):

кандидат исторических наук, доцент, Павлова Ольга Анатльевна

Рабочая программа дисциплины

Организация геронтологической помощи в системе социальных служб

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: дать студентам системное представление о теоретических и прикладных подходах к изучению социальных процессов, связанных со старением, основах социальной политики в отношении пожилых людей, а также технологиях социальной работы с данным контингентом лиц в социальных учреждениях различного типа. Задачи дисциплины (модуля): рассмотреть и проанализировать теории социальной геронтологии; сформировать представление о медико-биологических, демографических, этнокультурных, психосоциальных и социально-гигиенических аспектах старения человека; охарактеризовать положение и роль пожилых в современном обществе, выделить основные проблемы этой социально-возрастной группы; проанализировать отношение государства и общества к пожилым людям в России и за рубежом; изучить социальную политику государства в отношении данной категории граждан; проанализировать нормативно-правовую базу социальной работы с пожилыми людьми; рассмотреть содержание и технологии социальной работы с пожилыми с целью их; социальной адаптации и социальной интеграции.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Социальная защита населения
2.1.2	Психология сервиса
2.1.3	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена
2.2.2	Проектирование процессов предоставления услуг

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1:	Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий
ОПК-3.2:	Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий
ОПК-3.3:	Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	
ПК-6.1:	Знает: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели
ПК-6.2:	Умеет: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных

услуг и мер социальной поддержки						
ПК-6.3: Владеет: определять необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки						
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности						
ПК-7.1: Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки						
ПК-7.2: Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем						
ПК-7.3: Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: специфические характеристики социальной группы пожилых и старых людей; социальные, психологические и медицинские проблемы лиц пожилого и старческого возраста; нормативно-правовую базу, содержание и методику социальной работы с пожилыми людьми; международный и российский опыт и инновационные технологии социальной работы с пожилыми и старыми людьми; особенности деятельности по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности. Уметь: осуществлять критический анализ отечественного и зарубежного опыта социальной защиты населения старших возрастов, «групп риска», маргинальных и асоциальных представителей пожилого и старческого возраста; разбираться в индустрии социально-геронтологических услуг; выбирать из широкого спектра технологий социальной работы с пожилыми и старыми людьми наиболее оптимальные для удовлетворения потребностей этой социальной группы населения в социальном обеспечении и обслуживании; организовать и осуществлять на практике социальное обслуживание лиц пожилого возраста; творчески использовать инновации в социальной работе с поколением старшего возраста; внедрять собственные инновации в свою профессиональную деятельность по улучшению социального положения пожилых и старых людей; выявлять и оценивать личностные ресурсы граждан-получателей социальных услуг. Владеть: проведения и анализа результатов исследований в сфере геронтологии; участия в реализации государственных программ в сфере социальной поддержки и социального обслуживания пожилых людей; технологиями социальной работы в сфере социальной поддержки пожилых лиц; навыками разработки и внедрения инновационных технологий социальной работы с лицами пожилого возраста в социальных учреждениях; навыками организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1 «ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ»					
1.1	Старость как социальная проблема /Тема/	5	0			
1.2	Старость как социальная проблема /Лек/	5	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование

1.3	Старость как социальная проблема. Анализ зарубежного опыта социальной защиты пожилых и старых людей. Практика Роль и значение религиозных конфессий, благотворительных и других общественных организаций милосердия в социальной защите населения старших возрастов и их взаимодействие с государственными структурами. Права и гарантии пожилых людей. Законодательные права населения старших возрастов в сфере гражданских, семейных и других отношениях /Ср/	5	14	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Социальные проблемы пожилых лиц /Тема/	5	0			
1.5	Социальные проблемы пожилых лиц /Лек/	5	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.6	Семинарское занятие № 1. Социальные проблемы пожилых лиц /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Социальные проблемы пожилых лиц. Новые формы данного вида социального обслуживания. Организация полу- и стационарного социального обслуживания пожилых и старых лиц. Оказание адресной социальной помощи престарелым людям. Организация социальной реабилитации пожилых и старых лиц. /Ср/	5	14	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ					
2.1	Принципы, формы и правовая основа социальной защиты населения старших возрастов /Тема/	5	0			
2.2	Принципы, формы и правовая основа социальной защиты населения старших возрастов /Лек/	5	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование

2.3	Семинарское занятие № 2. Принципы, формы и правовая основа социальной защиты населения старших возрастов /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.4	Принципы, формы и правовая основа социальной защиты населения старших возрастов. Региональные особенности социальной защиты граждан пожилого и старческого возраста в РФ. Анализ зарубежного опыта социальной защиты пожилых и старых людей. /Ср/	5	14	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Основные направления социальной работы с лицами пожилого возраста, модели социального обслуживания /Тема/	5	0			
2.6	Основные направления социальной работы с лицами пожилого возраста, модели социального обслуживания /Лек/	5	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.7	Семинарское занятие № 3. Основные направления социальной работы с лицами пожилого возраста, модели социального обслуживания /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Основные направления социальной работы с лицами пожилого возраста, модели социального обслуживания. Этика и деонтология в социальной работе с пожилыми и старыми людьми. /Ср/	5	14	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.9	Медико-социальная работа с лицами пожилого возраста /Тема/	5	0			
2.10	Медико-социальная работа с лицами пожилого возраста /Лек/	5	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.11	Семинарское занятие № 4. Медико-социальная работа с лицами пожилого возраста /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.12	Медико-социальная работа с лицами пожилого возраста. Организация и содержание медикосоциальной работы за рубежом. /Ср/	5	16	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование

2.13	Социально-психологическая и социально-педагогическая работа с лицами пожилого возраста и их семьями /Тема/	5	0			
2.14	Социально-психологическая и социально-педагогическая работа с лицами пожилого возраста и их семьями /Лек/	5	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.15	Семинарское занятие № 5. Социально-психологическая и социально-педагогическая работа с лицами пожилого возраста и их семьями /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.16	Социально-психологическая и социально-педагогическая работа с лицами пожилого возраста и их семьями. Социальная реабилитация пожилого человека. /Ср/	5	16	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.17	Промежуточная аттестация /Зачёт/	5	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания 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	Бутуева З. А.	Социальная геронтология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Корсакова Н. К., Рощина И. Ф., Балашова Е. Ю.	Геронтопсихология. Нейропсихологический синдром нормального старения: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Министерство социальной политики Нижегородской области

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс
6.3.2.2	Гарант

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
110	№110 Медиатека	Моноблоки HP— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
133	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Доска ученическая – 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.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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;

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения;

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

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

Для определения 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

1. Определите основные проблемы социальной геронтологии в современной РФ и пути их решения.
2. Сформулируйте сущность и механизмы старения в аспекте социальной геронтологии.
3. Опишите влияние социальных факторов на гетерогенный характер старения и виды старения: физиологическое, патологическое и ретардированное.
4. Охарактеризуйте демографические прогнозы и политика ООН в отношении пожилых и старых людей.
5. Перечислите основные характеристики демографической старости и методы ее измерения.
6. Опишите особенности старения населения в Российской Федерации в период социально-экономических реформ.
7. Определите роль социальной геронтологии в профилактике социально значимых болезней пожилого возраста.
8. Дайте критическую оценку концепций качества жизни в пожилом и старческом возрасте и её социально-экономическое обоснование.
9. Определите социальные аспекты психических заболеваний пожилого и старческого возраста.
10. Определите специфику профессиональной подготовки социальных работников по уходу за психически больными пожилыми и старческого возраста.
11. Сформулируйте социальные аспекты использования профессионально-трудового потенциала пенсионеров по возрасту в различных областях хозяйственной структуры государства.
12. Определите роль специалистов по социальной работе в социально-трудовой реабилитации пожилых и старых людей.
13. Определите основные направления преодоления кризиса в пенсионной системе РФ.
14. Охарактеризуйте проблемы и перспективы социальной работы с пожилыми и старыми людьми.
15. Сформулируйте принципы и концепции социальной защиты населения старших возрастов в РФ.
16. Осуществите анализ социальной защиты пожилых и старых людей за рубежом.

17. Охарактеризуйте социальную работу с пожилыми людьми по следующим параметрам: возрастные, нравственные и деонтологические проблемы и пути их разрешений.
18. Определите социальные геронтологические стереотипы и оцените их значимость в подготовке специалистов по социальной работе.
19. Кратко охарактеризуйте технологии социальной работы с различными категориями пожилых и старых людей.
20. Опишите пожилых людей как объект и субъект социальной работы.
21. Охарактеризуйте междисциплинарные технологии социальной работы с пожилыми людьми.
22. Сформулируйте профессионально-этические основы социальной работы с пожилыми людьми.
23. Охарактеризуйте системный характер социальной работы с пожилыми людьми.
24. Сформулируйте критерии эффективности социальной работы с пожилыми людьми.
25. Опишите социальную работу с пожилыми людьми как сферу социальной политики.
26. Охарактеризуйте государство как субъект социальной работы с пожилыми людьми.
27. Определите роль религии в социальной работе с пожилыми людьми.
28. Перечислите и охарактеризуйте классификации технологий в социальной работе с пожилыми людьми.
29. Составьте периодизацию истории социальной работы с пожилыми людьми в России и за рубежом.
30. Определите федеральные и региональные правовые основы социальной работы с пожилыми людьми.
31. Сформулируйте Международные правовые основы социальной работы с пожилыми людьми.
32. Охарактеризуйте виды социологических исследований, применяемые в социальной работе с пожилыми людьми.
33. Выявите особенности научных исследований с пожилыми людьми.
34. Определите гендерные аспекты социальной работы с пожилыми людьми.
35. Опишите содержание и методику психосоциальной работы с пожилыми людьми.
36. Проанализируйте конфликты в социальной работе с пожилыми людьми.

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса)

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. Профилактика это:

- а) комплекс мероприятий, обеспечивающих развитие и воспитание здорового человека, предупреждение заболеваний и инвалидизации
- б) изучение индивидуального здоровья человека
- в) охрана здоровья здоровых людей
- г) предупреждение заболеваний

2. Разрушительный процесс, приводящий к нарушению функций органов, называется:

- а) гериатрия
- б) онтогенез
- в) старость
- г) старение

3. К государственной социальной помощи пожилым гражданам относится...

- а) социальная доплата к пенсии
- б) подарок от регионального правительства к Дню пожилого человека
- в) льготы ветеранам труда
- г) коммунальные льготы

4. По достижении 70 лет пенсионеры получают компенсацию в размере 50%...

- а) взносов на капитальный ремонт
- б) оплаты ЖКХ
- в) оплаты зубного протезирования
- г) проезда в общественном транспорте

5. Опекa устанавливается над пожилыми гражданами...

- а) с минимальной пенсией по старости
- б) одиноко проживающими
- в) не имеющими детей
- г) признанными судом недееспособными вследствие психического расстройства

6. Стационарные учреждения социального обслуживания имеют право...

- а) выявлять недееспособных или не полностью дееспособных пожилых граждан; подбирать и готовить граждан, выразивших желание стать их опекунами или попечителями
- б) взыскивать алименты с трудоспособных детей пожилых клиентов
- в) наследовать недвижимое имущество клиентов
- г) направлять клиента в ДПУ без его согласия

7. В соответствии с законодательством РФ устанавливаются виды пенсий, кроме _____ пенсии. (страховой)

8. Впервые в Европе закон о социальном страховании в связи со старостью и инвалидностью введен в 1883 г. _____ (О. Бисмарком)

9. Выполнение пожилыми людьми общественных обязанностей — присяжного заседателя, общественного опекуна, члена правления в общественной организации можно назвать _____ (социальной активностью)

10. Враждебное отношение к пожилым людям враждебность, неприязнь по отношению к старым людям называется _____ (геронтофобия)

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. Что является особенностью занятости медицинской сестры в учреждении социального обслуживания?

- а) сокращенный рабочий день
- б) постоянное взаимодействие со специалистами по социальной работе**
- в) уход за лежачими больными
- г) взаимодействие с врачом

2. В отношении здорового человека акцент в работе медицинской сестры должен быть сделан на:

- а) профилактику заболеваний**
- б) культуру общения
- в) социальную адаптацию

3. Социальные услуги предоставляются...

- а) в надомной, стационарной и полустационарной форме**
- б) периодически
- в) круглосуточно
- г) несколько раз в неделю

4. Социальная услуга – это...

- а) продажа продуктов первой необходимости
- б) помощь в оформлении документов
- в) действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности**
- г) помощь благотворительного фонда

5. Заболевания лиц пожилого и старческого возраста изучает:

- а) геронтология
- б) гериатрия**
- в) геронгигиена

6. Что не относится к видам пенсий, получаемых пожилыми людьми в РФ?

- а) страховая пенсия по старости
- б) социальная пенсия по старости
- в) страховая пенсия по потере кормильца**
- г) пенсия по государственному пенсионному обеспечению

7. _____ создается для предоставления различной социально-бытовой помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и наблюдении. (Дом-интернат)

8. «Демографически молодыми» считают государства, в которых доля людей от 65 лет и старше составляет (по Росстату) _____ (менее 8%)

9. Амбулаторная (поликлиническая) геронтологическая помощь не оказывается в _____ (хосписе)

10. Безвозмездное предоставление гражданам определенной денежной суммы за счет средств соответствующих бюджетов РФ — это _____ (социальное пособие)

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Что относится к технологиям социальной работы, замещающим опеку пожилого человека?

- а) «детский сад для пожилых людей»
- б) «стационар на дому»
- в) «приемная семья для пожилого человека»**
- г) помещение пожилого человека в частный дом-интернат для престарелых

2. Что не относится к социальным льготам для пожилых людей?

- а) налоговые льготы
 - б) социальные пособия**
 - в) льготы работающим пенсионерам в связи с COVID
 - г) льготы ветеранам
- 3. Что является духовной основой социальной работы?**

- а) дарвинизм
 - б) теория постиндустриального общества
 - в) коммунистическая идеология
 - г) христианская заповедь любви к ближнему**
- 4. Что не входит в социальную защиту пожилых людей?**

- а) социальное обслуживание
- б) социальное обеспечение
- в) социальная поддержка
- г) социальное партнерство**

5. Какие организации осуществляют медико-социальную работу с пожилыми гражданами?

- а) центры занятости
- б) учреждения социального обслуживания**
- в) учреждения здравоохранения
- г) правоохранительные органы

6. Технология медико-социальной работы – это...

- а) способы, приемы и методы, применяемые для социальной адаптации людей, находящихся в трудной жизненной ситуации по причине утраты здоровья**
- б) действия по оказанию доврачебной помощи
- в) организованное социальное обслуживание в больнице или вне ее с особым упором на связанные со здоровьем социальные проблемы
- г) специализированная медицинская помощь

7. Государственные пенсии по старости в СССР впервые были введены в _____ году. (1927)

8. Деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социальных услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации — это социальное(-ая) _____ (обслуживание)

9. Закономерностями воспроизводства населения в социально-исторической обусловленности этого процесса занимается _____ (демография).

10. Мероприятия воспитательного характера, направленные на то, чтобы инвалид овладел необходимыми умениями и навыками по самообслуживанию, освоил новые трудовые навыки, относят к _____ реабилитации. (педагогической)

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения

1. Признаками старения являются все перечисленные, кроме:

- а) снижение памяти
- б) повышения работоспособности**
- в) утомляемость
- г) снижение сопротивляемости организма к инфекциям

2. Типичная психоэмоциональная проблема лиц пожилого и старческого возраста:

- а) одиночество**
- б) злоупотребление алкоголем
- в) склонность к суициду
- г) отказ от участия в общественной жизни

3. Учреждения, в которых находятся лица с тяжелыми хроническими заболеваниями, с последствиями травм, врожденными уродствами (инвалиды с детства) и др:

- а) геронтологические центры
- б) дома – интернаты для инвалидов и пожилых людей (общего типа)**
- в) психоневрологические интернаты

4. В социально-психологической реабилитации пожилых людей основная задача социального работника:

- а) «избавить от проблемы», с которой пришёл клиент
- б) научить жить максимально используя компенсаторные возможности психики и особенности личности**
- в) успокоить и ободрить пациента в процессе общения

5. К видам гериатрической реабилитации относят:

- а) социальную
- б) медицинскую
- в) всё выше перечисленное**

6. К видам социального обслуживания относятся:

- а) социальное обслуживание лиц среднего достатка
- б) социальное обслуживание на дому**
- в) социальная реабилитация граждан, попавших под сокращение на предприятиях или уволенных

7. Основоположителем научной геронтологии является _____ (И.И. Мечников)

8. По мнению _____, старость является результатом утечки природного тепла и высыхания организма. (Гиппократ)

9. При отсутствии права на трудовую пенсию назначается _____ пенсия (социальная)

10. Принцип _____ затрагивает вопросы недопущения эксплуатации, физического или психологического насилия в отношении пожилых людей. (достоинства)

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

1. Как называется одна из важнейших форм социальной защиты пожилых людей и инвалидов?

- а) Медицинское обслуживание
- б) Пенсионное обслуживание
- в) Социальное обслуживание**
- г) Социальная защита

2. Какая статья Конституции РФ обеспечивает государственную поддержку пожилых граждан, в том числе через систему социальных служб, установление государственных пенсий, пособий и другие гарантии?

- а) ст. 11
- б) ст. 39**
- в) ст. 7
- г) ст. 12

3. Социальная недостаточность вследствие нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, ограничения возможностей, обусловленные физическими, психологическими, сенсорными, культурными, законодательными и иными барьерами, которые не позволяют человеку, имеющему их, быть интегрированным в общество на обычных основаниях:

- а) одиночество
- б) инвалидность**
- в) пожилой возраст
- г) маргинальность

4. Действия по социальному обслуживанию отдельных категорий граждан, клиентов социальной службы:

- а) социальная технология
- б) социальные услуги**
- в) социальные службы
- г) социальная поддержка

5. Ведущей социальной потребностью человека в старости является:

- а) общение, передача накопленного опыта**
- б) отдых
- в) работа
- г) лечение

6. Основной медико-социальной задачей для лиц пожилого возраста является:

- а) сохранение социальных связей и физической активности**

б) обеспечение материального благополучия

в) обеспечение развлекательных программ

г) медицинское обслуживание

7. Принцип _____ отражает вопросы вовлеченности пожилых людей в жизнь общества и активного участия в политической деятельности. (**участия**)

8. Принцип _____ подразумевает, что пожилые люди должны иметь доступ к основным благам и обслуживанию, возможность работать. (**независимости**)

9. Система мероприятий, цель которых — быстрее и наиболее полное восстановление здоровья больных и инвалидов и возвращение их к активной жизни и общественно полезному труду, — это _____ (**реабилитация**)

10. Социальная защита и обеспечение граждан России гарантируется _____ (**Конституцией РФ**)

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме 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	
Работа на семинарских занятиях	60	20 занятий по 3 балла
Дистанционное тестирование	5	
Выступление с докладом на конференции	5	
Промежуточная аттестация – зачёт	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Теоретический вопрос 2	15	
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 Ольга Валерьевна

Социальная работа с пожилыми людьми
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный 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	6	6	6	6
Практические	10	10	10	10
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 социологических наук, доцент, Бухалова Наталья Александровна

Рецензент(ы):

кандидат исторических наук, доцент, Павлова Ольга Анатольевна

Рабочая программа дисциплины

Социальная работа с пожилыми людьми

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: дать студентам системное представление о теоретических и прикладных подходах к изучению социальных процессов, связанных со старением, основах социальной политики в отношении пожилых людей, а также технологиях социальной работы с данным контингентом лиц в социальных учреждениях различного типа. Задачи дисциплины (модуля): рассмотреть и проанализировать теории социальной геронтологии; сформировать представление о медико-биологических, демографических, этнокультурных, психосоциальных и социально-гигиенических аспектах старения человека; охарактеризовать положение и роль пожилых в современном обществе, выделить основные проблемы этой социально-возрастной группы; проанализировать отношение государства и общества к пожилым людям в России и за рубежом; изучить социальную политику государства в отношении данной категории граждан; проанализировать нормативно-правовую базу социальной работы с пожилыми людьми; рассмотреть содержание и технологии социальной работы с пожилыми с целью их; социальной адаптации и социальной интеграции.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Психология сервиса
2.1.2	Социальная защита населения
2.1.3	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена
2.2.2	Проектирование процессов предоставления услуг

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1:	Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий
ОПК-3.2:	Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий
ОПК-3.3:	Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	
ПК-6.1:	Знает: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели
ПК-6.2:	Умеет: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных

услуг и мер социальной поддержки						
ПК-6.3: Владеет: определять необходимый объема услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки						
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности						
ПК-7.1: Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки						
ПК-7.2: Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем						
ПК-7.3: Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: специфические характеристики социальной группы пожилых и старых людей; социальные, психологические и медицинские проблемы лиц пожилого и старческого возраста; нормативно-правовую базу, содержание и методику социальной работы с пожилыми людьми; международный и российский опыт и инновационные технологии социальной работы с пожилыми и старыми людьми; особенности деятельности по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности. Уметь: осуществлять критический анализ отечественного и зарубежного опыта социальной защиты населения старших возрастов, «групп риска», маргинальных и асоциальных представителей пожилого и старческого возраста; разбираться в индустрии социально-геронтологических услуг; выбирать из широкого спектра технологий социальной работы с пожилыми и старыми людьми наиболее оптимальные для удовлетворения потребностей этой социальной группы населения в социальном обеспечении и обслуживании; организовать и осуществлять на практике социальное обслуживание лиц пожилого возраста; творчески использовать инновации в социальной работе с поколением старшего возраста; внедрять собственные инновации в свою профессиональную деятельность по улучшению социального положения пожилых и старых людей; выявлять и оценивать личностные ресурсы граждан-получателей социальных услуг. Владеть: навыками проведения и анализа результатов исследований в сфере геронтологии; навыками участия в реализации государственных программ в сфере социальной поддержки и социального обслуживания пожилых людей; технологиями социальной работы в сфере социальной поддержки пожилых лиц; навыками разработки и внедрения инновационных технологий социальной работы с лицами пожилого возраста в социальных учреждениях; навыками организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Теоретические основы социальной работы с пожилыми людьми					
1.1	Социальная геронтология как гносеологическая основа организации социальной работы с пожилыми людьми /Тема/	5	0			
1.2	Социальная геронтология как гносеологическая основа организации социальной работы с пожилыми людьми /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование

1.3	Социальная геронтология как гносеологическая основа организации социальной работы с пожилыми людьми /Ср/	5	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Исторический анализ социальной помощи и защиты пожилых людей в России /Тема/	5	0			
1.5	Исторический анализ социальной помощи и защиты пожилых людей в России /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.6	Исторический анализ социальной помощи и защиты пожилых людей в России /Ср/	5	9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Специфика профессиональной подготовки социального работника к деятельности с людьми пожилого возраста /Тема/	5	0			
1.8	Специфика профессиональной подготовки социального работника к деятельности с людьми пожилого возраста /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.9	Специфика профессиональной подготовки социального работника к деятельности с людьми пожилого возраста /Ср/	5	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Социальное функционирование пожилого человека в современном обществе					
2.1	Общая характеристика психофизиологической проблемы старения /Тема/	5	0			

2.2	Общая характеристика психофизиологической проблемы старения /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Общая характеристика психофизиологической проблемы старения /Ср/	5	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.4	Понятие старости и классификация лиц пожилого возраста /Тема/	5	0			
2.5	Понятие старости и классификация лиц пожилого возраста /Ср/	5	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.6	Возрастные и гендерные особенности лиц пожилого возраста /Тема/	5	0			
2.7	Возрастные и гендерные особенности лиц пожилого возраста /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Возрастные и гендерные особенности лиц пожилого возраста /Ср/	5	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 3. Модуль 3. Технологии социальной работы с пожилыми людьми					
3.1	Непосредственная работа с пожилыми людьми /Тема/	5	0			

3.2	Непосредственная работа с пожилыми людьми /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
3.3	Непосредственная работа с пожилыми людьми /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
3.4	Непосредственная работа с пожилыми людьми /Ср/	5	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
3.5	Основные направления организации культурно-досуговой деятельности пожилых людей /Тема/	5	0			
3.6	Основные направления организации культурно-досуговой деятельности пожилых людей /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
3.7	Основные направления организации культурно-досуговой деятельности пожилых людей /Ср/	5	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
3.8	Одиночество и возможности его преодоления в пожилом возрасте /Тема/	5	0			
3.9	Одиночество и возможности его преодоления в пожилом возрасте /Ср/	5	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование

3.10	Промежуточная аттестация /Зачёт/	5	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК- 3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК- 1.1 ПК-1.2 ПК -1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1	Вопросы и задания 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	Нагорнова А. Ю.	Теория и технология социальной работы с пожилыми людьми: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Бутуева З. А.	Социальная геронтология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Министерство социальной политики Нижегородской области

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
110	№110 Медиатека	Моноблоки HP— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
133	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Доска ученическая — 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.

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 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	
Работа на семинарских занятиях	60	20 занятий по 3 балла
Дистанционное тестирование	5	
Выступление с докладом на конференции	5	
Промежуточная аттестация – зачёт	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Теоретический вопрос 2	15	
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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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;

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения;

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

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

Для определения 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

1. Определите основные проблемы социальной геронтологии в современной РФ и пути их решения.
2. Сформулируйте сущность и механизмы старения в аспекте социальной геронтологии.
3. Опишите влияние социальных факторов на гетерогенный характер старения и виды старения: физиологическое, патологическое и ретардированное.
4. Охарактеризуйте демографические прогнозы и политика ООН в отношении пожилых и старых людей.
5. Перечислите основные характеристики демографической старости и методы ее измерения.
6. Опишите особенности старения населения в Российской Федерации в период социально-экономических реформ.
7. Определите роль социальной геронтологии в профилактике социально значимых болезней пожилого возраста.
8. Дайте критическую оценку концепций качества жизни в пожилом и старческом возрасте и её социально-экономическое обоснование.
9. Определите социальные аспекты психических заболеваний пожилого и старческого возраста.
10. Определите специфику профессиональной подготовки социальных работников по уходу за психически больными пожилого и старческого возраста.
11. Сформулируйте социальные аспекты использования профессионально-трудового потенциала пенсионеров По возрасту в различных областях хозяйственной структуры государства.
12. Определите роль специалистов по социальной работе в социально-трудовой реабилитации пожилых и старых людей.
13. Определите основные направления преодоления кризиса в пенсионной системе РФ.
14. Охарактеризуйте проблемы и перспективы социальной работы с пожилыми и старыми людьми.
15. Сформулируйте принципы и концепции социальной защиты населения старших возрастов в РФ.
16. Осуществите анализ социальной защиты пожилых и старых людей за рубежом.

17. Охарактеризуйте социальную работу с пожилыми людьми по следующим параметрам: возрастные, нравственные и деонтологические проблемы и пути их разрешений.
18. Определите социальные геронтологические стереотипы и оцените их значимость в подготовке специалистов по социальной работе.
19. Кратко охарактеризуйте технологии социальной работы с различными категориями пожилых и старых людей.
20. Опишите пожилых людей как объект и субъект социальной работы.
21. Охарактеризуйте междисциплинарные технологии социальной работы с пожилыми людьми.
22. Сформулируйте профессионально-этические основы социальной работы с пожилыми людьми.
23. Охарактеризуйте системный характер социальной работы с пожилыми людьми.
24. Сформулируйте критерии эффективности социальной работы с пожилыми людьми.
25. Опишите социальную работу с пожилыми людьми как сферу социальной политики.
26. Охарактеризуйте государство как субъект социальной работы с пожилыми людьми.
27. Определите роль религии в социальной работе с пожилыми людьми.
28. Перечислите и охарактеризуйте классификации технологий в социальной работе с пожилыми людьми.
29. Составьте периодизацию истории социальной работы с пожилыми людьми в России и за рубежом.
30. Определите федеральные и региональные правовые основы социальной работы с пожилыми людьми.
31. Сформулируйте Международные правовые основы социальной работы с пожилыми людьми.
32. Охарактеризуйте виды социологических исследований, применяемые в социальной работе с пожилыми людьми.
33. Выявите особенности научных исследований с пожилыми людьми.
34. Определите гендерные аспекты социальной работы с пожилыми людьми.
35. Опишите содержание и методику психосоциальной работы с пожилыми людьми.
36. Проанализируйте конфликты в социальной работе с пожилыми людьми.

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса)

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. Социальная услуга – это...

- а) продажа продуктов первой необходимости
- б) помощь в оформлении документов
- в) действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности**
- г) помощь благотворительного фонда

2. Что не относится к видам пенсий, получаемых пожилыми людьми в РФ?

- а) страховая пенсия по старости
- б) социальная пенсия по старости
- в) страховая пенсия по потере кормильца**
- г) пенсия по государственному пенсионному обеспечению

3. К государственной социальной помощи пожилым гражданам относится...

- а) социальная доплата к пенсии**
- б) подарок от регионального правительства к Дню пожилого человека
- в) льготы ветеранам труда
- г) коммунальные льготы

4. По достижении 70 лет пенсионеры получают компенсацию в размере 50%...

- а) взносов на капитальный ремонт**
- б) оплаты ЖКХ
- в) оплаты зубного протезирования
- г) проезда в общественном транспорте

5. Опекa устанавливается над пожилыми гражданами...

- а) с минимальной пенсией по старости
- б) одиноко проживающими
- в) не имеющими детей
- г) признанными судом недееспособными вследствие психического расстройства**

6. Стационарные учреждения социального обслуживания имеют право...

- а) выявлять недееспособных или не полностью дееспособных пожилых граждан; подбирать и готовить граждан, выразивших желание стать их опекунами или попечителями**
- б) взыскивать алименты с трудоспособных детей пожилых клиентов
- в) наследовать недвижимое имущество клиентов
- г) направлять клиента в ДПУ без его согласия

7. _____ создается для предоставления различной социально-бытовой помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и наблюдении. (Дом-интернат)

8. «Демографически молодыми» считают государства, в которых доля людей от 65 лет и старше составляет (по Росстату) _____ (менее 8%)

9. Амбулаторная (поликлиническая) геронтологическая помощь не оказывается в _____ (хосписе)

10. Безвозмездное предоставление гражданам определенной денежной суммы за счет средств соответствующих бюджетов РФ — это _____ (социальное пособие)

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. Что является духовной основой социальной работы?

- а) дарвинизм
- б) теория постиндустриального общества
- в) коммунистическая идеология
- г) христианская заповедь любви к ближнему

2. Технология медико-социальной работы – это...

- а) способы, приемы и методы, применяемые для социальной адаптации людей, находящихся в трудной жизненной ситуации по причине утраты здоровья
- б) действия по оказанию доврачебной помощи
- в) организованное социальное обслуживание в больнице или вне ее с особым упором на связанные со здоровьем социальные проблемы
- г) специализированная медицинская помощь

3. Социальные услуги предоставляются...

- а) в надомной, стационарной и полустационарной форме
- б) периодически
- в) круглосуточно
- г) несколько раз в неделю

4. Профилактика это:

- а) комплекс мероприятий, обеспечивающих развитие и воспитание здорового человека, предупреждение заболеваний и инвалидизации
- б) изучение индивидуального здоровья человека
- в) охрана здоровья здоровых людей
- г) предупреждение заболеваний

5. Заболевания лиц пожилого и старческого возраста изучает:

- а) геронтология
- б) гериатрия
- в) герогигиена

6. Разрушительный процесс, приводящий к нарушению функций органов, называется:

- а) гериатрия
- б) онтогенез
- в) старость
- г) старение

7. В соответствии с законодательством РФ устанавливаются виды пенсий, кроме _____ пенсии. (страховой)

8. Впервые в Европе закон о социальном страховании в связи со старостью и инвалидностью введен в 1883 г. _____ (О. Бисмарком)

9. Выполнение пожилыми людьми общественных обязанностей — присяжного заседателя, общественного опекуна, члена правления в общественной организации можно назвать _____ (социальной активностью)

10. Враждебное отношение к пожилым людям враждебность, неприязнь по отношению к старым людям называется _____ (геронтофобия)

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Что относится к технологиям социальной работы, замещающим опеку пожилого человека?

- а) «детский сад для пожилых людей»
- б) «стационар на дому»
- в) «приемная семья для пожилого человека»
- г) помещение пожилого человека в частный дом-интернат для престарелых

2. Что не относится к социальным льготам для пожилых людей?

а) налоговые льготы

б) социальные пособия

в) льготы работающим пенсионерам в связи с COVID

г) льготы ветеранам

3. Что является особенностью занятости медицинской сестры в учреждении социального обслуживания?

а) сокращенный рабочий день

б) постоянное взаимодействие со специалистами по социальной работе

в) уход за лежащими больными

г) взаимодействие с врачом

4. Что не входит в социальную защиту пожилых людей?

а) социальное обслуживание

б) социальное обеспечение

в) социальная поддержка

г) социальное партнерство

5. Какие организации осуществляют медико-социальную работу с пожилыми гражданами?

а) центры занятости

б) учреждения социального обслуживания

в) учреждения здравоохранения

г) правоохранительные органы

6. В отношении здорового человека акцент в работе медицинской сестры должен быть сделан на:

а) профилактику заболеваний

б) культуру общения

в) социальную адаптацию

7. Государственные пенсии по старости в СССР впервые были введены в _____ году. (1927)

8. Деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социальных услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации — это социальное(-ая) _____ (обслуживание)

9. Закономерностями воспроизводства населения в социально-исторической обусловленности этого процесса занимается _____ (демография).

10. Мероприятия воспитательного характера, направленные на то, чтобы инвалид овладел необходимыми умениями и навыками по самообслуживанию, освоил новые трудовые навыки, относят к _____ реабилитации. (педагогической)

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения

1. Признаками старения являются все перечисленные, кроме:

а) снижение памяти

б) повышения работоспособности

в) утомляемость

г) снижение сопротивляемости организма к инфекциям

2. Типичная психоэмоциональная проблема лиц пожилого и старческого возраста:

а) одиночество

б) злоупотребление алкоголем

в) склонность к суициду

г) отказ от участия в общественной жизни

3. Учреждения, в которых находятся лица с тяжелыми хроническими заболеваниями, с последствиями травм, врожденными уродствами (инвалиды с детства) и др:

а) геронтологические центры

б) дома – интернаты для инвалидов и пожилых людей (общего типа)

в) психоневрологические интернаты

4. В социально-психологической реабилитации пожилых людей основная задача социального работника:

а) «избавить от проблемы», с которой пришёл клиент

б) научить жить максимально используя компенсаторные возможности психики и особенности личности

в) успокоить и ободрить пациента в процессе общения

5. К видам гериатрической реабилитации относят:

а) социальную

б) медицинскую

в) всё выше перечисленное

6. К видам социального обслуживания относятся:

а) социальное обслуживание лиц среднего достатка

б) социальное обслуживание на дому

в) социальная реабилитация граждан, попавших под сокращение на предприятиях или уволенных

7. Основоположителем научной геронтологии является _____ (И.И. Мечников)

8. По мнению _____, старость является результатом утечки природного тепла и высыхания организма. (Гиппократ)

9. При отсутствии права на трудовую пенсию назначается _____ пенсия (социальная)

10. Принцип _____ затрагивает вопросы недопущения эксплуатации, физического или психологического насилия в отношении пожилых людей. (достоинства)

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

1. Как называется одна из важнейших форм социальной защиты пожилых людей и инвалидов?

а) Медицинское обслуживание

б) Пенсионное обслуживание

в) Социальное обслуживание

г) Социальная защита

2. Какая статья Конституции РФ обеспечивает государственную поддержку пожилых граждан, в том числе через систему социальных служб, установление государственных пенсий, пособий и другие гарантии?

а) ст. 11

б) ст. 39

в) ст. 7

г) ст. 12

3. Социальная недостаточность вследствие нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, ограничения возможностей, обусловленные физическими, психологическими, сенсорными, культурными, законодательными и иными барьерами, которые не позволяют человеку, имеющему их, быть интегрированным в общество на обычных основаниях:

а) одиночество

б) инвалидность

в) пожилой возраст

г) маргинальность

4. Действия по социальному обслуживанию отдельных категорий граждан, клиентов социальной службы:

а) социальная технология

б) социальные услуги

в) социальные службы

г) социальная поддержка

5. Ведущей социальной потребностью человека в старости является:

а) общение, передача накопленного опыта

б) отдых

в) работа

г) лечение

6. Основной медико-социальной задачей для лиц пожилого возраста является:

а) сохранение социальных связей и физической активности

б) обеспечение материального благополучия

в) обеспечение развлекательных программ

г) медицинское обслуживание

7. Принцип _____ отражает вопросы вовлеченности пожилых людей в жизнь общества и активного участия в политической деятельности. (**участия**)

8. Принцип _____ подразумевает, что пожилые люди должны иметь доступ к основным благам и обслуживанию, возможность работать. (**независимости**)

9. Система мероприятий, цель которых — быстрее и наиболее полное восстановление здоровья больных и инвалидов и возвращение их к активной жизни и общественно полезному труду, — это _____ (**реабилитация**)

10. Социальная защита и обеспечение граждан России гарантируется _____ (**Конституцией РФ**)

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 %

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 Ольга Валерьевна

Социальные технологии работы с молодежью
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный 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	6	6	6	6
Практические	10	10	10	10
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 социологических наук, доцент, Бухалова Наталья Александровна

Рецензент(ы):

кандидат исторических наук, доцент, Павлова Ольга Анатольевна

Рабочая программа дисциплины

Социальные технологии работы с молодежью

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: обеспечение подготовки высококвалифицированного специалиста, способного грамотно и эффективно применять в своей профессиональной деятельности знания в области новейших социальных технологий. Задачи дисциплины (модуля): рассмотреть основные технологии социальной работы; выделить особенности социальной работы с молодежью в семье, в школе, с представителями молодежных субкультур; изучить технологии проведения массовых молодежных мероприятий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Психология сервиса
2.1.2	Девиантология
2.1.3	Социальная работа с семьей
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1:	Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий
ОПК-3.2:	Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий
ОПК-3.3:	Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	
ПК-6.1:	Знает: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели
ПК-6.2:	Умеет: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
ПК-6.3:	Владеет: определять необходимый объема услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	
ПК-7.1:	Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки

ПК-7.2: Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем

ПК-7.3: Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: основные понятия и категории, формы, методы и уровни технологии социальной работы с молодежью; сущность и содержание инструментария технологии социальной работы, формы и методы деятельности по преодолению трудных жизненных ситуаций и решению социальных проблем молодых людей; основные виды социальных технологий в различных сферах жизнедеятельности и с различными группами молодежи; эффективные модели организации работы с молодежью, применяемые в России и за рубежом; технологии проектирования, внедрения и эффективного управления молодежными проектами.

Уметь: оперировать основными терминами и понятиями в сфере социальных технологий работы с молодежью; технологически организовывать работу с различными категориями молодежи, осознавать социальную значимость осуществляемой деятельности; выбирать оптимальные формы и методы для работы с различными категориями и группами молодежи, в том числе с молодежью, оказавшейся в трудной жизненной ситуации, осуществлять поиск решений в данной сфере и нести за них ответственность; определять эффективность используемых социальных технологий в процессе организации работы с молодежью; использовать в своей практической деятельности групповые и индивидуальные методы работы с молодежью.

Владеть: навыками самостоятельного осмысления и анализа проблем в области социальных технологий работы с молодежью; навыками использования социально-технологических методов при осуществлении профессиональной деятельности; организационными формами реализации социальных технологий в различных сферах жизнедеятельности молодежи; навыками в области создания и реализации молодежных социальных проектов; навыками применения полученных знаний на практике.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Общие социальные технологии работы с молодежью					
1.1	Работа с молодежью как технологический процесс /Тема/	5	0			
1.2	Работа с молодежью как технологический процесс /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Направленное воздействие на социальные процессы в практике работы с молодежью. /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Работа с молодежью как технологический процесс. Типология социальных технологий. Уровни и типы социальных технологий работы с молодежью, их характеристика. /Ср/	5	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Основные виды социальных технологий в различных сферах жизнедеятельности и с различными группами молодежи /Тема/	5	0			

1.6	Основные виды социальных технологий в различных сферах жизнедеятельности и с различными группами молодежи /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Методы социальной профилактики. /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.8	Основные виды социальных технологий в различных сферах жизнедеятельности и с различными группами молодежи. Система социальных служб, учреждений и организаций по профилактике асоциальных явлений в молодежной среде. Консультирование и посредничество как социальные технологии работы с молодежью. /Ср/	5	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Реализация социальных технологий работы с молодежью в различных сферах жизнедеятельности					
2.1	Технологии социальной работы с различными категориями молодежи /Тема/	5	0			
2.2	Технологии социальной работы с различными категориями молодежи /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Технологии социальной работы с беженцами и молодыми переселенцами. /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование

2.4	Социальные технологии работы с молодой семьей /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Технологии социальной работы с различными категориями молодежи. Технологии работы с талантливой молодежью. Механизмы социальной деятельности с представителями молодежных субкультур. Технологии социальной работы с молодыми безработными. /Ср/	5	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.6	Частные технологии социальной работы с молодежью /Тема/	5	0			
2.7	Частные технологии социальной работы с молодежью /Ср/	5	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Роль некоммерческих организаций в решении социальных проблем молодежи /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.9	Промежуточная аттестация /Зачёт/	5	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания 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	Холостова Е. И.	Социальная работа: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Митрофаненко, В. В.	Работа с молодежью, находящейся в трудной жизненной ситуации: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Социальная педагогика/ Социальная сеть работников образования
Э2	Министерство социальной политики Нижегородской области

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
110	№110 Медиатека	Моноблоки HP— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука
133	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Доска ученическая – 1 шт.
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор

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

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 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	
Работа на семинарских занятиях	60	20 занятий по 3 балла
Дистанционное тестирование	5	
Выступление с докладом на конференции	5	
Промежуточная аттестация – зачёт	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Теоретический вопрос 2	15	
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

Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе по дисциплине

[illegible]

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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;

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения;

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

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

Для определения 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

1. Охарактеризуйте молодежь как половозрастную группу.
2. Сформулируйте медико-биологические и психологические особенности молодежи.
3. Определите демографические параметры, характеризующие состояния молодежи.
4. Определите факторы, оказывающие влияние на здоровье молодежи, предложите меры популяризации ЗОЖ в молодежной среде.
5. Дайте определение понятия «Поколение», перечислите признаки, охарактеризуйте типологии.
6. Тезисно изложите основные теории социализации молодежи.
7. Проанализируйте кризисы молодежного возраста, предложите возможные пути их преодоления.
8. Определите основные тенденции и факторы социализации молодежи в обществе риска.
9. Оцените проблему насилия в молодежной среде, опишите социальные технологии работы с подвергшимися насилию.
10. Выявите распространенные формы и виды девиантного поведения молодежи в своем регионе.
11. Определите роль и место социальных служб в работе с молодежью, оказавшейся в трудной жизненной ситуации и социально-опасном положении.
12. Проанализируйте деятельность общественных организаций, направленных на решение проблем молодежи, оказавшейся в трудной жизненной ситуации и социально-опасном положении, в регионе.
13. Дайте определение понятия «Молодежные субкультуры», определите их влияние на формирование личности молодого человека.
14. Выявите наиболее распространенные формы субкультурных течений в регионе, предложите формы работы с представителями данных субкультур.
15. Сформулируйте основные направления уличной социальной работы, а также проблемы работы с молодежными субкультурами.
16. Сформулируйте проблемы наркотизации и алкоголизации в молодежной среде, предложите пути их решения и меры профилактики.
17. Опишите социальные технологии работы с наркозависимыми.

19. Опишите социальные технологии работы с алкозависимыми.
20. Охарактеризуйте современную ситуацию с молодежной преступностью в России. Опишите специфику социальной работы с правонарушителями.
21. Опишите социальные технологии работы с «уличными детьми».
22. Опишите социальные технологии работы с молодыми семьями.
23. Дайте оценку государственной молодежной политике в части реализации целевых программ.
24. Определите наиболее острые социальные проблемы молодежи и обозначьте возможные пути разрешения.
25. Оцените роль государства в решении жилищных проблем молодежи.
26. Молодежь на рынке труда: особенности и тенденции профессионального самоопределения.
27. Выявите основные меры поддержки безработной молодежи в регионе.
28. Проанализируйте рекламно-информационную политику служб занятости в регионе.
29. Сформулируйте и кратко охарактеризуйте основные направления государственной молодежной политики.
30. Проанализируйте действующие программы и проекты для молодежи в регионе.

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса)

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.Эту стадию социальной адаптации характеризуют следующие черты: индивид признает и принимает систему ценностей среды, представители среды признают некоторые его ценности:

- а) начальная стадия
- б) стадия терпимости

в) стадия аккомодации

г) стадия ассимиляции

2. Над несовершеннолетними до 14 лет, а также над гражданами, признанными судом недееспособными вследствие психического расстройства устанавливается:

а) опека

б) попечительство

в) патронаж

г) может быть установлена любая из перечисленных форм

3. Форма поддержки государством молодой семьи, представляющая собой часть стоимости жилья:

а) льгота

б) субсидия

в) пособие

г) кредитование

4. Длительный процесс адаптации к новому месту жительства молодых мигрантов, решение широкого круга социальных проблем (поиск жилья, постоянного источника дохода, круга общения и др.) является сущностью процесса:

а) ассимиляции

б) интеграции

в) иммиграции

г) сегрегации

5. Могут ли граждане, не достигшие 16-летнего возраста, быть признаны в установленном законом порядке безработными?

а) могут

б) могут в особых случаях

в) не могут ни при каких обстоятельствах

г) в зависимости от решения органов опеки и попечительства

6. Разновидность социальной помощи, предполагающая непосредственную передачу лицам из числа молодежи с ограниченными возможностями денежных средств в виде различного рода открытых и скрытых социальных выплат, составляет содержание:

а) социальной защиты молодых инвалидов

б) социального обеспечения молодых инвалидов

в) социального обслуживания молодых инвалидов

г) социальной поддержки молодых инвалидов

7. Социально-демографическая группа, выделяемая на основе обусловленных возрастом особенностей социального положения молодых людей, их места и функций в социальной структуре общества, их специфических интересов и ценностей _____ (молодежь)

8. Поведение индивида или группы, несоответствующее общепринятым социальным нормам и в силу этого нарушающее их, называется _____ (девиантное)

9. Деятельность молодежи и молодежных социальных групп, направленная на изменение и развитие гражданского общества, называется _____ активность молодежи (гражданская)

10. Забота государства, общества о молодых гражданах, нуждающихся в помощи, содействии в связи с возрастом, состоянием здоровья, социальным положением, недостаточной обеспеченностью средствами существования – это _____ молодому поколению (социальная помощь)

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. Технология – это:

а) система знаний о способах и средствах обработки и качественного преобразования объекта

б) система регулятивных принципов, преобразующей, практической, теоретической деятельности

в) определенный способ добывания материальных благ, необходимый людям для производственного или личного потребления

г) все вышеперечисленное

2. Что является объектом социальной технологии?

а) общество в целом

б) отдельные слои населения

в) социальные процессы

г) общество, отдельные слои населения, социальные процессы

3. Что из вышеперечисленного не является характерным признаком технологии?

а) однозначность выполнения операций

б) координированность и поэтапность действий

в) расчет исходных параметров деятельности

г) расчленение процесса деятельности на связанные между собой этапы

4. Основные направления социальной работы с молодежью в наркологической сфере:

а) медицинская и психологическая помощь лицам, злоупотребляющим алкоголем и наркотиками

б) профилактика ПАВ, медицинская и психологическая помощь, реабилитация наркологических больных

в) социальная и медицинская терапия больных наркологического профиля

г) профилактика ПАВ, психологическая, психиатрическая и социальная помощь лицам, злоупотребляющим алкоголем и наркотиками, их семьям, социальная реабилитация наркологических больных

5. К ключевым функциям социальной работы с молодежью в сфере образования относятся:

а) диагностическая, учебно-воспитательная, просветительская

б) психокоррекционная, оздоровительная, консультационная

в) научно-методическая, социально-правовая, социально-аналитическая

г) все вышеперечисленные

6. Технология попечительства применяется:

а) только в отношении несовершеннолетних с 14 до 18 лет

б) только в отношении граждан, признанных судом недееспособными вследствие психического расстройства

в) в отношении несовершеннолетних с 14 до 18 лет, а также граждан, признанных судом недееспособными вследствие психического расстройства

г) в отношении несовершеннолетних с 14 до 18 лет, а также граждан, признанных судом ограниченно дееспособным вследствие злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами

7. Уровень _____ молодежи выражается в количестве и качестве потребляемых субъектом благ и услуг, начиная с потребности в пище, жилище, одежде, средствах передвижения, поддержания здоровья и кончая сложными «возвышенными», связанными с удовлетворением духовных, нравственных, эстетических потребностей и запросов представителей молодого поколения (**жизни**)

8. _____ семья - это семья в первые три года после заключения брака (в случае рождения детей - без ограничения продолжительности брака), в которой оба супруга не достигли 30-летнего возраста, а также семья, состоящая из одного из родителей в возрасте до 30 лет и несовершеннолетнего ребенка (**молодая**)

9. Процесс целенаправленного воздействия на личность, строительства ее в соответствии с заданными стандартами – это _____ (**воспитание**)

10. _____ является специфическим видом творчества, порожденного новым доступом молодежи к социально-политической и ценностной системе общества (**ювентизация**)

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. К условиям технологизации практической деятельности в социальной сфере относят:

а) наличие определенной степени сложности объекта воздействия, признаков социальной системы; возможность воспроизводства и повторяемость операций, процедур и показателей в новых условиях

б) возможность выделения элементов системы объекта социального воздействия, его структуры

в) возможность формализации реальных процессов и представления их в виде определенных операций, процедур, показателей

г) наличие определенной степени сложности объекта воздействия, возможность выделения элементов системы объекта социального воздействия, его структуры, формализации реальных процессов и представления их в виде определенных операций, процедур, показателей, возможность воспроизводства и повторяемость операций, процедур и показателей в новых условиях.

2. Технология социальной работы с молодежью представляет собой:

- а) набор правил для решения проблем молодых людей в конкретных условиях их жизнедеятельности
- б) акт воздействия, направленный на преодоление трудной жизненной ситуации молодого человека
- в) совокупность методов и приемов в работе с молодежью
- г) процесс, характеризующихся сменой содержания, форм и методов, которые циклично повторяются при решении каждой новой задачи в работе с молодежью

3. Арсенал средств, обеспечивающих достижение цели воздействия на личность или социальную общность – это:

- а) алгоритм
- б) операция
- в) **инструментарий**
- г) программа

4. К основным задачам деятельности специалистов по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних не относится:

- а) предупреждение антиобщественных действий несовершеннолетних, выявление причин и условий, способствующих этому
- б) обеспечение защиты прав и законных интересов несовершеннолетних
- в) **лишение родителей, не выполняющих свои обязанности по отношению к несовершеннолетним, родительских прав**
- г) социально- педагогическая реабилитация несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении

5. Трудоустройство, временная образовательная, физическая, материальная, психологическая и др. помощь составляют содержание:

- а) социальной защиты молодого специалиста/рабочего на предприятии
- б) социального обслуживания молодого специалиста/рабочего на предприятии
- в) **социальной поддержки молодого специалиста/рабочего на предприятии**
- г) социальной работы с молодым специалистом/рабочим на предприятии

6. К социально-психологическим механизмам работы с девиантными детьми и подростками относится:

- а) личностно-ориентированный подход
- б) дифференцированные программы помощи
- в) использование психокоррекционных и реабилитационных методик
- г) **все вышеперечисленное**

7. Государственная _____ политика - система государственных приоритетов и мер, направленных на создание условий и возможностей для успешной социализации и эффективной самореализации молодежи и развития ее потенциала (**молодежная**)

8. _____ – состояние психической и физической зависимости человека от определенных веществ, при котором он испытывает потребность в регулярном их приеме (**наркозависимость**)

9. Молодежная _____ - относительно устойчивая форма девиантного поведения, достигшая степени общественной опасности и определяемая уголовным законодательством (**преступность**)

10. Целенаправленный процесс передачи и усвоения человеком ценностей, культурных норм и образцов поведения, распространенных в группе и обществе, в ходе которого происходит освоение общественно-значимых социальных ролей называется _____ (**Социализация**)

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения

1. Классификация социальных технологий по характеру решаемых задач:

- а) технологии глобального характера, социальные технологии применительно к обществу в целом, различным сферам общественной жизни, социальной структуре, социальным институтам, процессам, явлениям

б) социальные технологии регулирования, решения проблем сферы производственно-экономических, общественно-политических, духовно-культурных и социально-бытовых отношений

в) психолого-ориентированные, социолого-ориентированные, комплексные

г) универсальные (базовые) и частные

2. Социальная технология, представляющая собой систему продолжительного и существенного профессионального воздействия на социальный объект с целью его оздоровления – это:

а) социальная реабилитация

б) социальная терапия

в) социальная профилактика

г) социальное обслуживание

3. К функциям социальной экспертизы не относится:

а) диагностическая

б) прогностическая

в) коррекционная

г) информационно-контрольная

4. К основным группам методов социальной работы с молодежью относятся:

а) организационно-распорядительные, социально-экономические, педагогические, психологические

б) общенаучные, специальные, эмпирические, теоретические

в) философские, социологические, социально-психологические

г) научные, междисциплинарные, частные

5. Деадаптированные дети и подростки, имеющие близкий к норме уровень дезадаптации, который обусловлен особенностями темперамента, наличием легких дисфункций мозга, нарушением внимания, недостаточностью возрастного развития, особенностями социально-психологической и педагогической ситуации воспитания и развития:

а) трудновоспитуемые дети

б) «трудные» подростки

в) фрустрированные подростки

6. Социальная политика многих стран – это, прежде всего, политика в сфере:

а) финансов

б) занятости

в) экономики

7. Молодежная _____ это автономное целостное образование внутри господствующей культуры, определяющее стиль жизни и мышления ее носителей и отличающееся своими обычаями, нормами, комплексами ценностей и даже институтами (субкультура)

8. Гражданин, находящийся в трудной жизненной ситуации, которому в связи с этим предоставляются социальные услуги, является _____ социальной службы (клиент)

9. Социальная _____ – система мер по оказанию помощи некоторым категориям граждан, временно оказавшимся в тяжелом экономическом положении (частично или полностью безработные, учащаяся молодежь и др.), путем предоставления им необходимой информации, финансовых средств, кредитов, обучения, правозащиты и введения иных льгот (поддержка)

10. Приспособление граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, к среде жизнедеятельности, называется социальной _____ (адаптацией)

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

1. К принципам социальной диагностики не относится принцип

а) конфиденциальности

б) оптимальности

в) эффективности

г) объективности

2. Метод диагностирования личности, направленный на получение и корректировку информации на основе вербальной коммуникации – это:

а) наблюдение

б) беседа

в) метод экспертной оценки

г) социометрия

3. Определение проблемы клиента, оценка возможностей ее решения; оценка и выбор учреждения, способного наилучшим образом решить проблему; помощь клиенту в установлении контакта и содействие в приеме соответствующим учреждением – это этапы осуществления технологии:

а) социальной диагностики

б) социальной реабилитации

в) посреднической деятельности

г) консультирования

4. В пространстве социальной реабилитации процесс готовности личности к условиям изменяющейся социальной среды, включающий в себя умение определить свои жизненные планы и перспективы, сделать выбор относительно профессии, умение устанавливать межличностные отношения, владение способами реализации планов, способами достижения результатов (способами, которые не противоречат устоявшимся социальным нормам) составляет содержание:

а) социально-бытовой адаптации

б) социально-средовой ориентации

в) социально-педагогической реабилитации

г) социально-трудовой реабилитации

5. Процесс становления человеческого индивида под воздействием как целенаправленных влияний общества и семьи (воспитание в собственном смысле слова), так и разнообразных, нередко противоречивых влияний окружающей среды:

а) обучение

б) воспитание

в) социальное обеспечение

6. Необходимость, когда государству, обществу приходится брать под свою защиту лиц, которые в силу некоторых причин не могут трудиться и получать оплату за труд, называется:

а) социальным страхованием

б) меценатством

в) гуманитарной помощью

7. Социальные _____ – действия по оказанию клиенту социальной службы помощи, предусмотренной законодательством (услуги)

8. Кто из педагогов обосновал принцип воспитания в коллективе и через коллектив?

(Макаренко А.С.)

9. _____ - экстренная психологическая помощь и эмоциональная поддержка специалистами (психологом, социальным работником и др.) по телефону. Анонимно за помощью могут обращаться подростки, жертвы сексуального насилия, наркоманы и т. д. (телефон доверия)

10. Ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом или болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и др.), которую он не может преодолеть самостоятельно – это _____ (трудная жизненная ситуация)

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 %

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 Ольга Валерьевна

Специфика социальной работы с подростками
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарные науки**
Учебный план 43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление 43.03.01 Сервис
Профиль **Цифровой социальный 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	6	6	6	6
Практические	10	10	10	10
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 социологических наук, доцент, Бухалова Наталья Александровна

Рецензент(ы):

кандидат исторических наук, доцент, Павлова Ольга Анатольевна

Рабочая программа дисциплины

Специфика социальной работы с подростками

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарные науки

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Гузнова Алена Вячеславовна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: обеспечение подготовки высококвалифицированного специалиста, способного грамотно и эффективно применять в своей профессиональной деятельности знания в области новейших социальных технологий. Задачи дисциплины (модуля): рассмотреть общие теоретические представления о социально-педагогической работе с подростками; раскрыть структуру, специфику социальной работы с подростками; развить умение разрешать различные педагогические ситуации, возникающие в процессе социально-педагогической работы с подростками.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Психология сервиса
2.1.2	Социальная работа в образовательных учреждениях
2.1.3	Социальная работа с семьей
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена

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:	Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2:	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3:	Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1:	Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий
ОПК-3.2:	Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий
ОПК-3.3:	Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1:	Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2:	Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3:	Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	
ПК-6.1:	Знает: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели
ПК-6.2:	Умеет: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
ПК-6.3:	Владеет: определять необходимый объема услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	
ПК-7.1:	Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки

ПК-7.2: Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем

ПК-7.3: Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: основные этапы и закономерности развития образования за рубежом;
социальные, возрастные, психофизические особенности образовательных потребностей подростков;
специфику психолого-педагогического сопровождения подростков;
методологические основы педагогического исследования;
особенности социокультурных различий различных групп и взаимодействия в них.
Уметь: определять причинно-следственные связи в развитии образования;
осуществлять обучение, воспитание и развитие с учетом социальных, возрастных, психофизических особенностей подростков;
понимать специфику психолого-педагогического сопровождения подростков;
использовать теоретические и практические знания в области педагогики;
продуктивно взаимодействовать с различными социокультурными группами.
Владеть: анализа основных закономерностей развития образования;
осуществления образовательно-воспитательной деятельности с учетом социальных, возрастных, психофизических особенностей подростков;
постановки и решения исследовательских задач в области социально-педагогической работы с подростками;
профессиональной этики и речевой культуры.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Модуль 1. Правовые основы социальной работы с подростками					
1.1	Особенности социальной защиты подростков в РФ /Тема/	5	0			
1.2	Особенности социальной защиты подростков в РФ /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.1Л2.1 Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.3	Основные источники норм права, определяющие комплекс мер по социальной защите подростков. /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Особенности социальной защиты подростков в РФ. Основные формы устройства детей-сирот. Основные учреждения, защищающие права детей и подростков в РФ. /Ср/	5	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.5	Особенности прав детей и подростков в РФ /Тема/	5	0			

1.6	Особенности прав детей и подростков в РФ /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Особенности гражданского и семейного права, регулирующего отношения, связанные с подростками и семьями: правила наследования, право на алименты и т.д. /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
1.8	Особенности прав детей и подростков в РФ. Особенности жилищного законодательства в отношении подростков и их семей: нормы обеспечения жилой площадью и т.д. /Ср/	5	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. Модуль 2. Особенности социальной работы с подростками					
2.1	Особенности выявления социальным работником проблем и затруднений у подростков /Тема/	5	0			
2.2	Особенности выявления социальным работником проблем и затруднений у подростков /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Типизация выявленных проблем по степени сложности и разрешимости. Ранжирование проблем и затруднений. /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.4	Разработка проблемного поля клиента /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование

2.5	Особенности выявления социальным работником проблем и затруднений у подростков. Особенности проблем и затруднений подростков и их семей: материальные, социальные, бытовые, жилищные, медицинские, психологические, педагогические, духовные и др. /Ср/	5	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.6	Социальные технологии в решении подростковых проблем /Тема/	5	0			
2.7	Социальная коррекция и социальная терапия в решении проблем детей и различных семей. /Пр/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.8	Социальные технологии в решении подростковых проблем. Роль социального работника в защите и реализации прав подростков. /Ср/	5	22	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания к промежуточной аттестации, тестирование
2.9	Промежуточная аттестация /Зачёт/	5	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Э1 Э2	Вопросы и задания 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
ЛП.1	Фирсов М. В., Шапиро Б. Ю.	Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.2	Митрофаненко, В. В.	Работа с молодежью, находящейся в трудной жизненной ситуации: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Социальная педагогика/ Социальная сеть работников образования
Э2	Министерство социальной политики Нижегородской области

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
110	№110 Медиатека	Моноблоки HP— 18 рабочих мест SkanSnap sv600 — два сканера МФУ EPSON — один принтер Интерактивная панель TeachTouch — одна штука Интерактивный флип чарт — одна штука
131	«Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор
133	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа»	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Доска ученическая – 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.

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 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	
Работа на семинарских занятиях	60	20 занятий по 3 балла
Дистанционное тестирование	5	
Выступление с докладом на конференции	5	
Промежуточная аттестация – зачёт	30	
Теоретический вопрос 1	15	
Теоретический вопрос 2	15	
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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование 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;

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения;

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

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

Для определения 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

1. Охарактеризуйте подростков как половозрастную группу.
2. Сформулируйте медико-биологические и психологические особенности подросткового возраста.
3. Определите демографические параметры, характеризующие состояния подросткового возраста.
4. Определите факторы, оказывающие влияние на здоровье подростков, предложите меры популяризации ЗОЖ в подростковой среде.
5. Дайте определение понятия «Поколение», перечислите признаки, охарактеризуйте типологии.
6. Тезисно изложите основные теории социализации детей и подростков.
7. Проанализируйте кризисы подросткового возраста, предложите возможные пути их преодоления.
8. Определите основные тенденции и факторы социализации подростков в обществе риска.
9. Оцените проблему насилия в подростковой среде, опишите социальные технологии работы с подвергшимися насилию.
10. Выявите распространенные формы и виды девиантного поведения подростков в своем регионе.
11. Определите роль и место социальных служб в работе с подростками, оказавшейся в трудной
12. жизненной ситуации и социально-опасном положении.
13. Проанализируйте деятельность общественных организаций, направленных на решение проблем детей и подростков, оказавшейся в трудной жизненной ситуации и социально-опасном положении, в регионе.
14. Дайте определение понятия «Молодежные субкультуры», определите их влияние на формирование личности молодого человека.
15. Выявите наиболее распространенные формы субкультурных течений в регионе, предложите формы работы с представителями данных субкультур.
16. Сформулируйте основные направления уличной социальной работы, а также проблемы работы с молодежными субкультурами.

17. Сформулируйте проблемы наркотизация и алкоголизации в подростковой среде, предложите пути их решения и меры профилактики.
18. Опишите социальные технологии работы с наркозависимыми.
19. Опишите социальные технологии работы с алкозависимыми.
20. Охарактеризуйте современную ситуацию с подростковой преступностью в России. Опишите специфику социальной работы с правонарушителями.
21. Опишите социальные технологии работы с «уличными детьми».
22. Опишите социальные технологии работы с молодыми семьями.
23. Дайте оценку государственной молодежной политике в части реализации целевых программ.
24. Определите наиболее острые социальные проблемы детей и подростков и обозначьте возможные пути разрешения.
25. Оцените роль государства в решении жилищных проблем молодежи.
26. Сформулируйте особенности подросткового профессионального самоопределения.
27. Выявите основные меры поддержки безработной молодежи в регионе.
28. Проанализируйте рекламно-информационную политику служб занятости в регионе.
29. Сформулируйте и кратко охарактеризуйте основные направления государственной молодежной политики.
30. Проанализируйте действующие программы и проекты для подростков в регионе.

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

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса)

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. Технология – это:

- а) система знаний о способах и средствах обработки и качественного преобразования объекта
- б) система регулятивных принципов, преобразующей, практической, теоретической деятельности
- в) определенный способ добывания материальных благ, необходимый людям для производственного или личного потребления

г) все вышеперечисленное

2. Что является объектом социальной технологии?

- а) общество в целом
- б) отдельные слои населения

в) социальные процессы

- г) общество, отдельные слои населения, социальные процессы

3. Что из вышеперечисленного не является характерным признаком технологии?

- а) однозначность выполнения операций
- б) координированность и поэтапность действий

в) расчет исходных параметров деятельности

- г) расчленение процесса деятельности на связанные между собой этапы

4. Основные направления социальной работы с молодежью в наркологической сфере:

- а) медицинская и психологическая помощь лицам, злоупотребляющим алкоголем и наркотиками
- б) профилактика ПАВ, медицинская и психологическая помощь, реабилитация наркологических больных

- в) социальная и медицинская терапия больных наркологического профиля

г) профилактика ПАВ, психологическая, психиатрическая и социальная помощь лицам, злоупотребляющим алкоголем и наркотиками, их семьям, социальная реабилитация наркологических больных

5. К ключевым функциям социальной работы с молодежью в сфере образования относятся:

- а) диагностическая, учебно-воспитательная, просветительская
- б) психокоррекционная, оздоровительная, консультационная
- в) научно-методическая, социально-правовая, социально-аналитическая

г) все вышеперечисленные

6. Технология попечительства применяется:

- а) только в отношении несовершеннолетних с 14 до 18 лет
- б) только в отношении граждан, признанными судом недееспособными вследствие психического расстройства
- в) в отношении несовершеннолетних с 14 до 18 лет, а также граждан, признанными судом недееспособными вследствие психического расстройства
- г) в отношении несовершеннолетних с 14 до 18 лет, а также граждан, признанных судом ограниченно дееспособным вследствие злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами

7. Уровень _____ молодежи выражается в количестве и качестве потребляемых субъектом благ и услуг, начиная с потребности в пище, жилище, одежде, средствах передвижения, поддержания здоровья и кончая сложными «возвышенными», связанными с удовлетворением духовных, нравственных, эстетических потребностей и запросов представителей молодого поколения (**жизни**)

8. _____ семья - это семья в первые три года после заключения брака (в случае рождения детей - без ограничения продолжительности брака), в которой оба супруга не достигли 30-летнего возраста, а также семья, состоящая из одного из родителей в возрасте до 30 лет и несовершеннолетнего ребенка (**молодая**)

9. Процесс целенаправленного воздействия на личность, строительства ее в соответствии с заданными стандартами – это _____ (**воспитание**)

10. _____ является специфическим видом творчества, порожденного новым доступом молодежи к социально-политической и ценностной системе общества (**ювентизация**)

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1.Эту стадию социальной адаптации характеризуют следующие черты: индивид признает и принимает систему ценностей среды, представители среды признают некоторые его ценности:

- а) начальная стадия
- б) стадия терпимости

в) стадия аккомодации

г) стадия ассимиляции

2. Над несовершеннолетними до 14 лет, а также над гражданами, признанными судом недееспособными вследствие психического расстройства устанавливается:

а) опека

б) попечительство

в) патронаж

г) может быть установлена любая из перечисленных форм

3. Форма поддержки государством молодой семьи, представляющая собой часть стоимости жилья:

а) льгота

б) субсидия

в) пособие

г) кредитование

4. Длительный процесс адаптации к новому месту жительства молодых мигрантов, решение широкого круга социальных проблем (поиск жилья, постоянного источника дохода, круга общения и др.) является сущностью процесса:

а) ассимиляции

б) интеграции

в) иммиграции

г) сегрегации

5. Могут ли граждане, не достигшие 16-летнего возраста, быть признаны в установленном законом порядке безработными?

а) могут

б) могут в особых случаях

в) не могут ни при каких обстоятельствах

г) в зависимости от решения органов опеки и попечительства

6. Разновидность социальной помощи, предполагающая непосредственную передачу лицам из числа молодежи с ограниченными возможностями денежных средств в виде различного рода открытых и скрытых социальных выплат, составляет содержание:

а) социальной защиты молодых инвалидов

б) социального обеспечения молодых инвалидов

в) социального обслуживания молодых инвалидов

г) социальной поддержки молодых инвалидов

7. Социально-демографическая группа, выделяемая на основе обусловленных возрастом особенностей социального положения молодых людей, их места и функций в социальной структуре общества, их специфических интересов и ценностей _____ (молодежь)

8. Поведение индивида или группы, несоответствующее общепринятым социальным нормам и в силу этого нарушающее их, называется _____ (девиантное)

9. Деятельность молодежи и молодежных социальных групп, направленная на изменение и развитие гражданского общества, называется _____ активность молодежи (гражданская)

10. Забота государства, общества о молодых гражданах, нуждающихся в помощи, содействие в связи с возрастом, состоянием здоровья, социальным положением, недостаточной обеспеченностью средствами существования – это _____ молодому поколению (социальная помощь)

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1. Классификация социальных технологий по характеру решаемых задач:

а) технологии глобального характера, социальные технологии применительно к обществу в целом, различным сферам общественной жизни, социальной структуре, социальным институтам, процессам, явлениям

б) социальные технологии регулирования, решения проблем сферы производственно-экономических, общественно-политических, духовно-культурных и социально-бытовых отношений

в) психолого-ориентированные, социолого-ориентированные, комплексные

г) универсальные (базовые) и частные

2. Социальная технология, представляющая собой систему продолжительного и существенного профессионального воздействия на социальный объект с целью его оздоровления – это:

- а) социальная реабилитация
- б) социальная терапия**
- в) социальная профилактика
- г) социальное обслуживание

3. К функциям социальной экспертизы не относится:

- а) диагностическая
- б) прогностическая
- в) коррекционная**
- г) информационно-контрольная

4. К основным группам методов социальной работы с молодежью относятся:

- а) организационно-распорядительные, социально-экономические, педагогические, психологические**
- б) общенаучные, специальные, эмпирические, теоретические
- в) философские, социологические, социально-психологические
- г) научные, междисциплинарные, частные

5. Деадаптированные дети и подростки, имеющие близкий к норме уровень дезадаптации, который обусловлен особенностями темперамента, наличием легких дисфункций мозга, нарушением внимания, недостаточностью возрастного развития, особенностями социально-психологической и педагогической ситуации воспитания и развития:

- а) трудновоспитуемые дети**
- б) «трудные» подростки
- в) фрустрированные подростки

6. Социальная политика многих стран – это, прежде всего, политика в сфере:

- а) финансов
- б) занятости**
- в) экономики

7. Молодежная _____ это автономное целостное образование внутри господствующей культуры, определяющее стиль жизни и мышления ее носителей и отличающееся своими обычаями, нормами, комплексами ценностей и даже институтами (субкультура)

8. Гражданин, находящийся в трудной жизненной ситуации, которому в связи с этим предоставляются социальные услуги, является _____ социальной службы (клиент)

9. Социальная _____ – система мер по оказанию помощи некоторым категориям граждан, временно оказавшимся в тяжелом экономическом положении (частично или полностью безработные, учащаяся молодежь и др.), путем предоставления им необходимой информации, финансовых средств, кредитов, обучения, правозащиты и введения иных льгот (поддержка)

10. Приспособление граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, к среде жизнедеятельности, называется социальной _____ (адаптацией)

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения

1. К условиям технологизации практической деятельности в социальной сфере относят:

- а) наличие определенной степени сложности объекта воздействия, признаков социальной системы; возможность воспроизводства и повторяемость операций, процедур и показателей в новых условиях
- б) возможность выделения элементов системы объекта социального воздействия, его структуры
- в) возможность формализации реальных процессов и представления их в виде определенных операций, процедур, показателей
- г) наличие определенной степени сложности объекта воздействия, возможность выделения элементов системы объекта социального воздействия, его структуры, формализации реально процессов и представления их в виде определенных операций, процедур, показателей, возможность воспроизводства и повторяемость операций, процедур и показателей в новых условиях.**

2. Технология социальной работы с молодежью представляет собой:

- а) набор правил для решения проблем молодых людей в конкретных условиях их жизнедеятельности
- б) акт воздействия, направленный на преодоление трудной жизненной ситуации молодого человека
- в) совокупность методов и приемов в работе с молодежью
- г) процесс, характеризующихся сменой содержания, форм и методов, которые циклично повторяются при решении каждой новой задачи в работе с молодежью

3. Арсенал средств, обеспечивающих достижение цели воздействия на личность или социальную общность – это:

- а) алгоритм
- б) операция
- в) **инструментарий**
- г) программа

4. К основным задачам деятельности специалистов по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних не относится:

- а) предупреждение антиобщественных действий несовершеннолетних, выявление причин и условий, способствующих этому
- б) обеспечение защиты прав и законных интересов несовершеннолетних
- в) **лишение родителей, не выполняющих свои обязанности по отношению к несовершеннолетним, родительских прав**
- г) социально- педагогическая реабилитация несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении

5. Трудоустройство, временная образовательная, физическая, материальная, психологическая и др. помощь составляют содержание:

- а) социальной защиты молодого специалиста/рабочего на предприятии
- б) социального обслуживания молодого специалиста/рабочего на предприятии
- в) **социальной поддержки молодого специалиста/рабочего на предприятии**
- г) социальной работы с молодым специалистом/рабочим на предприятии

6. К социально-психологическим механизмам работы с девиантными детьми и подростками относится:

- а) личностно-ориентированный подход
- б) дифференцированные программы помощи
- в) использование психокоррекционных и реабилитационных методик
- г) **все вышеперечисленное**

7. Государственная _____ политика - система государственных приоритетов и мер, направленных на создание условий и возможностей для успешной социализации и эффективной самореализации молодежи и развития ее потенциала (**молодежная**)

8. _____ – состояние психической и физической зависимости человека от определенных веществ, при котором он испытывает потребность в регулярном их приеме (**наркозависимость**)

9. Молодежная _____ - относительно устойчивая форма девиантного поведения, достигшая степени общественной опасности и определяемая уголовным законодательством (**преступность**)

10. Целенаправленный процесс передачи и усвоения человеком ценностей, культурных норм и образцов поведения, распространенных в группе и обществе, в ходе которого происходит освоение общественно-значимых социальных ролей называется _____ (**Социализация**)

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

1. К принципам социальной диагностики не относится принцип

- а) конфиденциальности
- б) **оптимальности**
- в) эффективности
- г) объективности

2. Метод диагностирования личности, направленный на получение и корректировку информации на основе вербальной коммуникации – это:

- а) наблюдение
- б) беседа
- в) метод экспертной оценки**
- г) социометрия

3. Определение проблемы клиента, оценка возможностей ее решения; оценка и выбор учреждения, способного наилучшим образом решить проблему; помощь клиенту в установлении контакта и содействие в приеме соответствующим учреждением – это этапы осуществления технологии:

- а) социальной диагностики
- б) социальной реабилитации
- в) посреднической деятельности**
- г) консультирования

4. В пространстве социальной реабилитации процесс готовности личности к условиям изменяющейся социальной среды, включающий в себя умение определить свои жизненные планы и перспективы, сделать выбор относительно профессии, умение устанавливать межличностные отношения, владение способами реализации планов, способами достижения результатов (способами, которые не противоречат устоявшимся социальным нормам) составляет содержание:

- а) социально-бытовой адаптации
- б) социально-средовой ориентации**
- в) социально-педагогической реабилитации
- г) социально-трудовой реабилитации

5. Процесс становления человеческого индивида под воздействием как целенаправленных влияний общества и семьи (воспитание в собственном смысле слова), так и разнообразных, нередко противоречивых влияний окружающей среды:

- а) обучение
- б) воспитание**
- в) социальное обеспечение

6. Необходимость, когда государству, обществу приходится брать под свою защиту лиц, которые в силу некоторых причин не могут трудиться и получать оплату за труд, называется:

- а) социальным страхованием**
- б) меценатством
- в) гуманитарной помощью

7. Социальные _____ – действия по оказанию клиенту социальной службы помощи, предусмотренной законодательством (услуги)

8. Кто из педагогов обосновал принцип воспитания в коллективе и через коллектив? _____

(Макаренко А.С.)

9. _____ - экстренная психологическая помощь и эмоциональная поддержка специалистами (психологом, социальным работником и др.) по телефону. Анонимно за помощью могут обращаться подростки, жертвы сексуального насилия, наркоманы и т. д. (телефон доверия)

10. Ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом или болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и др.), которую он не может преодолеть самостоятельно – это _____ (трудная жизненная ситуация)

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 %

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

Ильичева Ольга Валерьевна

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Учебная практика: ознакомительная практика
программа практики

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Профиль	Бакалавр
Форма обучения	заочная
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой
Вид практики	Учебная
Тип практики	
Форма проведения	непрерывно по периодам проведения практик
Объем практики	3
Продолжительность в часах	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Волков Игорь Викторович

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кутаева Татьяна Николаевна

Программа практики

Учебная практика: 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx

Программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	
1	Цель практики: систематизация, закрепление и углубление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения, применение полученных практических навыков для решения конкретных вопросов, а также приобретение практических навыков самостоятельной работы.
Задачи практики:	
- Формирование навыков анализа обработки данных в офисных, графических и мультимедийных приложениях; - Формирование навыков работы в электронно-библиотечных и справочно-правовых системах; - Формирование навыков работы с официальными сайтами. - Формирование навыков работы со статистическими данными	
МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Блок.Часть	Б2.О
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
1	Философия
2	Делопроизводство в сервисе
3	Консультирование в социальной работе
Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:	
1	Производственная
2	Консультирование в социальной работе
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: Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации	
УК-1.2: Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов	
УК-1.3: Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию	
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: Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность	
УК-2.2: Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности	
УК-2.3: Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией	
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	
ОПК-1.1: Знает: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации	
ОПК-1.2: Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	
ОПК-1.3: Владеет: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1: Знает: сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности	
ОПК-2.2: Умеет: осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности	
ОПК-2.3: Владеет: методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности	
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1: Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий	
ОПК-3.2: Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных	

технологий
ОПК-3.3: Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4.1: Знает: сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг; принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг
ОПК-4.2: Умеет: использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов; применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг
ОПК-4.3: Владеет: навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия; навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-5.1: Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений
ОПК-5.2: Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
ОПК-5.3: Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений
ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-6.1: Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
ОПК-6.2: Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации
ОПК-6.3: Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации

В результате освоения практики обучающийся должен:

Знать: 1) основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации для анализа внутренних и внешней среды, и принятия решений (УК-1. ИД-1); 2) виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и право-вые нормы, регулирующие профессиональную деятельность. (УК-2. ИД-1); 3) основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностран-ном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии (УК-4. ИД-1); 4) основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности; 5) основы экономических, организационных и управленческих теорий при решении профессиональных задач; 6) методы сбора, обработки и анализа данных, необходимых для решения поставленных задач; современные инструменты и виды информационно-аналитических систем; 7) современные информационные технологии и программные средства, необходимые при решении задач профессиональной деятельности; 8) принципы, методы и средства решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной культуры; требования информационной без-опасности; 9) профессиональные программные продукты при автоматизации бизнес-процессов, экосистему организаций и учреждений различных организационно-правовых форм для их преобразования в цифровые субъекты; 10) процесс проведения маркетингового исследования; 11) основные принципы функционирования органов государственного и муниципального управления. Уметь: 1) выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов ; 2) проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности; 3) создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редактор-скую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; 4) обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для

- достижения поставленных целей;
- 5) применять аналитический инструментарий для постановки и решения профессиональных задач;
 - 6) применять методы сбора, обработки и анализа информации для решения поставленных задач; применять современное программное обеспечение для решения управленческих задач;
 - 7) осуществлять выбор современных информационных технологий и программных средств при решении задач профессиональной деятельности;
 - 8) решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;
 - 9) рассчитывать эффективность внедрения профессиональных программных продуктов в деятельность организаций и учреждений различных организационно-правовых форм;
 - 10) проводить анализ конъюнктуры рынка товаров и услуг.

Владеть:

- 1) методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию;
- 2) методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией;
- 3) системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки;
- 4) навыками применения экономических инструментов;
- 5) навыками проведения системного анализа и ее составляющих для постановки и решения профессиональных задач;
- 6) навыками решения профессиональных задач с использованием методов обработки и анализа данных, современных информационных технологий и программного обеспечения;
- 7) навыками применения современных информационных технологий и программных средств, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ, при решении задач профессиональной деятельности;
- 8) методами решения задачи профессиональной деятельности с применением ин-формационно-коммуникационных технологий;
- 9) методами оптимизации бизнес-процессов в деятельности организаций и учреждений различных организационно-правовых форм;

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Курс	Часов	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы
Модуль 1. Теоретические основы предмета исследования в рамках темы ВКР						
1.	Модульная единица 1. Рассмотрение научных трудов учёных экономистов в рамках темы ВКР					
1.1	Модульная единица 1. Рассмотрение научных трудов учёных экономистов в рамках темы ВКР / Пр	2	2	УК-1.1	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2,Л2.3	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
1.2	Работа в электронных библиотечных системах «IPRbooks», «Юрайт». Подбор статей, разделов учеб-ников, монографий по теоретическим основам в рамках темы исследования. Обработка информации, формулировка вывода. Составление текста в программе Microsoft Word, в соответствии с требованиями к оформлению отчета. / Ср	2	6	УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
2.	Модульная единица 2. Зарубежный опыт по совершенствованию системы управления в рамках темы ВКР					
2.1	Модульная единица 2. Зарубежный опыт по совершенствованию системы управления в рамках темы ВКР/ Пр	2	2	УК-1.1	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
2.2	Работа в электронной библиотечной системе elibrary.ru. Подбор статей, монографий по международному опыту в рамках темы исследования. Обработка информации, формулировка вывода. Составление текста в программе Microsoft Word, Microsoft Exel в соответствии с требованиями к оформлению отчета. / Ср	2	6	УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
Модуль 2. Организационно - экономическая характеристика организации						
1.	Модульная единица 3. Организационная характеристика организации					
1.1	Модульная единица 3. Организационная	2	1	УК-1.1,УК-1.3	Л1.1,Л1.2,Л1	Э1,Э2,Э3,Э4,

	характеристика организации / Пр				.3,Л2.1,Л2.2	Э5
1.2	Рассмотрение месторасположения организации по отношению к транспортной инфраструктуре по доставке сырья и реализации продукции. Изучение организационно-правовой формы, организационной структуры управления, ее положительных и отрицательных сторон / Ср	2	16	УК-1.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
2.	Модульная единица 4. Нормативно – правовое регулирование деятельности организации					
2.1	4 Модульная единица 4. Нормативно – правовое регулирование деятельности организации / Пр	2	1	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
2.2	Изучение перечня учредительных документов, основных внутренних локальных актов, регулирующих деятельность организации (устав организации, положение об оплате труда, коллективный договор, ГОСТы и требования и т.д.). Знакомство с СПС Консультант Плюс, Гарант. Окно поиска. Поиск документов по реквизитам Поиск по специализированным классификаторам. Поиск по нескольким разделам. Работа с папками документов (группами папок). Работа со списком документов. Операции с папками. Просмотр документов списка. Поиск внутри документа. Установка закладок. Поиск внутри документа. Связи в документе. Экспорт результатов/ Печать. Настройки. / Ср	2	16	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
3.	Модульная единица 5. Оценка экономических и финансовых результатов					
3.1	Модульная единица 5. Оценка экономических и финансовых результатов / Пр	2	1	УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3,ОПК-5.1,ОПК-5.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
3.2	Анализ результатов финансовой деятельности за период 3 ближайших лет с определением абсолютного отклонения или темпа роста рассматриваемых показателей по отношению базисным. Составление таблиц финансовых результатов в программе Microsoft Word, Microsoft Excel. Анализ производственных показателей исходя 7-12 расчетных периодов с построение графика, линии тренда и уравнения корреляционно-регрессионного анализа в программе Microsoft Word. По представленному уравнению прогнозирование результатов будущего периода. / Ср	2	10	УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3,ОПК-5.2	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
4.	Модульная единица 6. Исследование рынка.					
4.1	Модульная единица 6. Исследование рынка услуг. / Пр	2	1	ОПК-2.1,ОПК-2.2,ОПК-2.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
4.2	Работа с сайтом Федеральной службы государственной статистики по РФ и Нижегородской области в рамках исследования рынка продукции и услуг организации. Если объектом исследования являются государственные органы власти, то рассматривается рынок основной продукции района. Рассмотрение рыночных показателей проводится за 3 ближайших года с определением темпа роста или абсолютного отклонения. / Ср	2	10	ОПК-2.1,ОПК-2.2,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
Модуль 3. Автоматизация бизнес процессов в организации						
1.	Модульная единица 7. Анализ использования ИКТ продуктов в системе управления организации.					
1.1	Модульная единица 7. Анализ использования ИКТ	2	1	ОПК-1.1,ОПК-	Л1.1,Л1.2,Л1	Э1,Э2,Э3,Э4,

	продуктов в системе управления организации. / Пр			1.2,ОПК-1.3	.3,Л2.1,Л2.2	Э5
1.2	Изучить использование программы 1С при организации делопроизводства. Рассмотрение бизнес-процессов в организации, их уровня автоматизации, анализ использования ИТ-продуктов в системе управления. Охарактеризовать преимущества использования ИТ-продуктов и их роль в оптимизации ресурсов бизнес-процессов. Определить основные проблемы автоматизации и цифровизации бизнес-процессов в организации. / Ср	2	8	ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-2.1,ОПК-2.2	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
2.	Модуль 4. Оформление результатов учебной практики: ознакомительная практика					
2.1	Модульная единица 8. Систематизация материалов отчета. Заключение / Пр	2	1	ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
2.2	Обработка, анализ и систематизация информации. Составление отчета по результатам информационно-аналитической деятельности в соответствии предъявляемыми требованиями. В заключение предоставляются результаты исследования по каждой главе. Заключение / Ср	2	8	ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
3.	Модульная единица 9. Подготовка и защита отчета					
3.1	Модульная единица 9. Подготовка и защита отчета / Пр	2	2	УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
3.2	Обобщение выводов о проделанной работе. Подготовка доклада, презентации и защита отчета. / Ср	2	16	УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2	Э1,Э2,Э3,Э4,Э5
Итого			108			

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

1. Обоснуйте актуальность выбранной темы исследования.
2. Сформулируйте цель проводимого исследования.
3. Назовите задачи проводимого исследования.
4. Обоснуйте объект исследования.
5. Назовите предмет исследования.
6. Охарактеризуйте методы проводимого исследования.
7. Перечислите источники информации о теме исследования.
8. Поясните роль использования научной электронной библиотеки «eLIBRARY.RU» в проводимом исследовании.
9. Поясните роль использования научной электронной библиотеки «Юрайт» в проводимом исследовании.
10. Объясните различия применения научных электронных библиотек.
11. Поясните роль использования электронных библиотечных систем в проводимом исследовании.
12. Объясните различия использования электронных библиотечных систем.
13. Объясните методику расчета выбранных экономических показателей в проводимом исследовании.
14. Обоснуйте необходимость формирования выводов по результатам расчета экономических показателей.
15. Покажите принципы работы в справочно-правовой системе «КонсультантПлюс»
16. Покажите принципы работы в справочно-правовой системе «Гарант».
17. Расскажите о поиске информации с помощью справочных правовых систем.
18. Объясните различия применения справочно-правовых систем.
19. Охарактеризуйте основные бизнес-процессы рассматриваемой социальной организации
20. Назовите основные ИТ-продукты используемые в рассматриваемой социальной организации
22. Охарактеризуйте структуру управления рассматриваемой социальной организации
23. Охарактеризуйте структуру отчета по практике.
24. Назовите правила оформления отчета по практике.
25. Перечислите требования к содержанию отчета по практике.
26. Покажите назначение отчета по практике.
27. Назовите правила оформления дневника по практике.
28. Перечислите сопутствующие документы к отчету по практике.
29. Назовите правила оформления иллюстративного материала по практике.

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	Фролов Ю. В. Теория организации и организационное поведение. Методология организации [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 116 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/513927		
Л1.2	Беляков Е.Н. Российское предпринимательское право:УМК для подготовки студентов всех форм обучения . - Нижний Новгород: Книги, 2009. - 286с.		
Л1.3	Воробьев А. А., Шадрина Н. Ю. Основы научных исследований [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Санкт-Петербург: ПГУПС, 2022. - 37 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/224510		
Дополнительная литература			
Л2.1	Дудин М. Н., Лясников Н. В., Лезина М. Л. Социально-экономическая статистика [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 233 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/515088		
Л2.2	Учебная практика: методические указания для бакалавров направления 38.03.01 (080100) «Экономика», профиль – Экономика предприятий и организаций [Электронный ресурс]:. - Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2014. - 28 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56585		
Л2.3	Делопроизводство и документооборот [Электронный ресурс]:практикум для аудиторной и самостоятельной работы. - пос. Каравая: КГСХА, 2016. - 41 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/133527		
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ			
Э1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.		
Э2	Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ»		
Э3	3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks».		
Э4	5. Официальный сайт «Федеральная служба государственной статистики».		
Э5	6. Официальный сайт «Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Нижегородской области»		
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ			
Windows 7 Professional 1С: Документооборот MicrosoftOffice			
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ			
Консультант Плюс Гарант			
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ			
Аудитория №	Назначение аудитории	Оснащение	Вид работ
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 шт	Пр
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.	ЗаО
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе	Ср
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ			
Формами отчетности по практике являются: дневник практики и отчет о прохождении практики. К отчету прилагаются: - заявление на выбор места прохождения практики; - индивидуальное задание на практику; - согласие от организации на прохождение практики; - договор о практической подготовке;			

- договор о сотрудничестве;
- сведения о месте прохождения практики;
- направление на практику;
- рецензия на отчет по прохождению учебной практики (ознакомительной практики).

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ДНЕВНИКА 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.

На титульном листе дневника отмечается номер группы, фамилия, имя, отчество обучающегося, номер курса, наименование

института. На обратной стороне титульного листа также указывается фамилия, имя, и отчество обучающегося, полное название организации (предприятия), куда направляется обучающийся на практику, длительность практики, дата начала и окончания практики, дата прибытия и откомандирования с предприятия, информация заверяется

подписями и печатями директора института и руководителя принимающей организации.

Далее заполняется каждый день практики (не считая выходных): дата и краткое описание выполненных работ. Описание выполненной работы должно отражать все этапы прохождения практики, предусмотренные программой практики. На каждой заполненной странице дневника ставится отметка руководителя практики со стороны предприятия (подпись, печать предприятия).

По итогам прохождения практики на обратной стороне титульного листа вносится информация о дате представления дневника и отчета, дате защиты отчета и оценке прохождения практики, заверяется подписью руководителя практики.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Отчет по практике должен содержать:

1. Титульный лист. На титульном листе указывается название вуза, выпускающей кафедры, тип практики, ФИО обучающегося, руководителя практики от кафедры, сроки прохождения практики. В соответствии с результатами защиты документа, на титульном листе выставляется итоговая оценка за проделанный объем работы, подпись руководителя практики.

2. Содержание. Содержит в себе перечень всех структурных единиц документа, указанных в документе с простановкой соответствующих номеров страниц их начала. Названия вписываются в содержание в строгом соответствии с заголовками глав/подразделов и т.д.

Примерное содержание отчета по практике:

Введение

1. Теоретические основы предмета исследования в рамках темы ВКР

1.1. Рассмотрение научных трудов учёных экономистов в рамках темы ВКР

1.2. Зарубежный опыт по совершенствованию системы управления в рамках темы ВКР

2. Организационно - экономическая характеристика организации

2.1. Организационная характеристика организации

2.2. Нормативно – правовое регулирование деятельности организации

2.3. Оценка экономических и финансовых результатов

2.4. Исследование рынка услуг.

3. Автоматизация бизнес процессов в организации

3.1. Анализ использования ИКТ продуктов в системе управления организации

Список использованных источников.

Приложения

3. Введение – структурный элемент отчета, дающий краткую его характеристику с точки зрения содержания, назначения и результатов практики.

4. Теоретические основы предмета исследования в рамках темы ВКР выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемым проблемам, законодательных и нормативных материалов. Рекомендуется рассмотреть в разделе краткую историю изучаемой проблемы, основоположников известных теорий, принятые понятия и подходы к классификации, степень проработанности проблемы в России и за рубежом.

Обязательным условием является использование современной литературы, появившейся в последние годы (3–5 лет) и содержащей новые подходы к решению проблем. Объективная необходимость использования «старых» источников литературы появляется при углубленном изучении исторических аспектов экономического развития хозяйствующих субъектов. Предварительное ознакомление с отобранной литературой необходимо для того, чтобы выяснить, насколько содержание той или иной книги или журнальной статьи соответствует избранной теме. Кроме того, без такого ознакомления

нельзя получить полного представления о круге вопросов, охватываемых темой, и составить первоначальный вариант рабочего плана практики.

Использованные в работе цифровые данные, выводы, мысли других авторов в пересказе и цитаты в обязательном порядке должны сопровождаться ссылками на использованные работы. Эти ссылки могут быть сделаны в виде сносок в нижней части страницы с указанием автора, названия работы, издательства, года издания и номера страницы, где находится данное высказывание, или с указанием в скобках сразу же после высказывания номера источника в списке литературы, если речь идет о содержании всего источника, например, [1]. Если же дается цитата, то приводится в скобках, как номер источника, так и номер страницы или страниц. Например, [1, с. 2].

Пересказ мыслей и выводов других авторов следует делать без искажения этих мыслей. Цитаты должны быть тщательно выверены и заключены в кавычки. Обучающийся несет ответственность за точность переносимых данных, а также за

объективность изложения мыслей других авторов.

При написании практики обучающийся обязан делать ссылки на использованные законодательные, нормативные и научные источники, использованные при написании работы. После упоминания на произведения следует проставить его номер из списка использованной литературы, проставляя его в квадратных скобках. Например, «Кондраков Н. П. [20] и Николаева С. А. [32] считают, что ...» Если обучающийся ссылается на цитату, то после номера источника указывается страница, например [2, с. 15]. При ссылке на ряд авторов в скобках указываются номера этих работ, например: «Ряд авторов считают ... [12, 16, 26]».

Критически оцениваются опубликованные в печати работы отечественных и зарубежных авторов по исследуемому вопросу,

если они носят противоречивый характер. Если по теме практики существуют различные позиции ученых или имеются сведения о различных путях (способах) практического решения данной проблемы, то обучающийся должен определить свое

отношение, сформулировать свою позицию, обосновать свою точку зрения, которая может совпадать с чьим-то мнением, а может и не совпадать, и быть противоположной или оригинальной. В этом случае обоснование должно быть развернутым, базироваться на теоретической основе и иметь практическое подтверждение.

Собственное мнение обычно высказывается с употреблением местоимения «мы»: «мы полагаем, что ...», «мы считаем, что ...». Или без него, что уместно, как правило, в начале предложения: «Полагаем, что ...», «Считаем, что ...». Часто употреблять местоимения в тексте практики не рекомендуется.

В процессе заочной полемики с другими авторами целесообразно употреблять следующие варианты речевых оборотов:

– «Мы разделяем научный подход (научную позицию, точку зрения) С. С. Петрова [12], однако (и) считаем (на наш взгляд; с нашей точки зрения; по нашему мнению), что ...»;

– «Наша точка зрения (позиция) по данной проблеме (вопросу, теме) совпадает с мнением С. С. Петрова [12].

Однако мы считаем (полагаем), что ...»;

– «Мы не согласны с высказыванием С. С. Петрова [12], поскольку (потому что; так как; и считаем, что) ...».

Важно всесторонне изучить проблематику темы, рассмотрев информацию из многих источников и сопоставив различные мнения по исследуемой теме, выяснить сущность их противоречий, причины разногласий, выявить ошибки и заблуждения оппонентов, и на этой основе аргументированно высказать свою точку зрения, согласиться с мнением одних авторов и обоснованно опровергнуть утверждения других.

В этой главе должны рассматриваться теоретические аспекты тех вопросов и проблем, изучению которых посвящены последующие главы работы – аналитическая и конструктивная части.

Обзор литературы не должен носить политической окраски, главное его назначение – определить (указать, сформулировать)

теоретические и методологические основы решения проблемы, взятой в качестве темы практики и раскрыть ее содержание в соответствии с планом. В данном разделе после каждой цитаты, нужно указать ссылку на источник, например, [23, с. 58], т.е. данный источник находится в списке используемой литературы под номером 23, а цитата взята с 58 страницы.

Первый раздел служит основой для исследования фактических данных в последующих разделах практики, которые должны

явиться логическим продолжением первого – теоретического раздела. Раздел должен заканчиваться выводами или краткими

обобщениями по исследуемому материалу. Объем раздела может составлять около 10 страниц. При-чем на каждой странице

данного раздела должно находиться, по крайней мере, 2–3 ссылки на источники литературы. В конце раздела автором делается собственный вывод на основании поставленной проблемы.

Первый раздел может состоять из одной главы либо из главы с подразделами.

5. Характеристика экономической и учетно-аналитической деятельности организации. Строится главным образом на анализе конкретного материала по избранной теме, собранного во время прохождения практики и работы над практикой. В разделе дается всесторонняя организационная и экономическая характеристика объекта исследования, проводится глубокий анализ изучаемой проблемы на основе изучения и обработки разнообразной информации, собранной на разных уровнях (государство, регион, организация), в разных аспектах (отраслевой, территориальный, функциональный и др.) с использованием разнообразных методов исследования (сравнения, обобщения, расчетов на основе экономико-статистических и экономико-математических методов, специализированных пакетов компьютерных программ и методик, предлагаемых учеными). Собранный и обработанный конкретный материал по теме приводится в виде иллюстраций (аналитические таблицы, схемы, диаграммы, графики и т.д.).

Примерная структура второго раздела:

2. Организационно - экономическая характеристика организации

2.1. Организационная характеристика организации

2.2. Нормативно – правовое регулирование деятельности организации

2.3. Оценка экономических и финансовых результатов

2.4. Исследование рынка.

В подразделе 2.1. Организационная характеристика обучающемуся необходимо рассмотреть следующие вопросы:

административное местоположение исследуемого объекта (удаленность от районного и областного центров, близость к центральным автомагистралям и железнодорожным путям, а также к рынкам сбыта продукции); местонахождение производственной базы предприятия; основные населенные пункты и административные центры; природно-климатические условия, климат (температура воздуха, количество осадков), данные о рельефе, гидросети, животном мире и растительности, тип почв, содержание в них гумуса, азота, фосфора и калия, уровень кислотности, оценка земельных угодий в баллах (они рассматриваются с точки зрения их влияния на размеры отраслей, эффективность функционирования организации); краткая характеристика организации, ее организационно-правовая форма (её преимущества и недостатки); организация производства и управления (производственная и организационная структура предприятия).

При оценке месторасположения хозяйства изучается расстояние от областного и районного центров, железнодорожных станций, пристаней, снабженческих, перерабатывающих, ремонтных предприятий, состояние дорожной сети. Из природных

условий на результаты хозяйственной деятельности наибольшее влияние оказывают типы почв, особенности климата, рельефа местности, гидрографии и растительности. При изучении климатических условий необходимо обратить внимание на такие особенности, как среднегодовое количество осадков, их распределение по периодам года, продолжительность залегания и толщина снежного покрова, глубина промерзания почвы, даты первых и последних заморозков, продолжительность безморозного периода и периодов со среднесуточной температурой свыше 0 °С, свыше +5 и +10 °С, количество солнечных дней в году и в безморозный период.

В данном подразделе необходимо представить схему общей организационной структуры управления предприятием, которая

бы отражала содержание аппарата управления и объекта управления на предприятии. Схема должна носить целостный характер. Отдельно необходимо представить организационную структуру того подразделения, где обучающийся проходил практику или для которого планируется разрабатывать соответствующие предложения и мероприятия (структуру бухгалтерской службы). При описании схемы необходимо осветить вопросы подчинения подразделений соответствующим руководителям, цели функционирования подразделений и основные решаемые ими задачи. В организационной структуре должна соблюдаться логичность представления должностей и подразделений. Например, на втором уровне подчиненности указываются либо должности руководителей, либо названия подразделений. В подразделе 2.2. Нормативно – правовое регулирование деятельности организации рассматриваются действующие основные локальные акты, а также российские и международные стандарты, требования, федеральные законы регламентирующие деятельность рассматриваемой организации.

В подразделе 2.3. Оценка экономических и финансовых результатов обучающемуся необходимо исходя из с данных годовых отчетов и статистической отчетности за последние три года оценить финансовые результаты организации

В данном подразделе строится комплексная таблица, учитывающая не менее 4 основных технико-экономических показателей

исходя из специфики деятельности организации (посевная площадь, среднегодовая численность работников, среднегодовая стоимость основных

средств, материальные затраты, выручка, себестоимость продаж прибыль (убыток) от продаж фондоотдача, фондоемкость, материалоотдача, материалоемкость, рентабельность (убыточность) производства, рентабельность (убыточность) продажи и др.)

В подразделе 2.4. Исследование рынка определяться основные конкуренты организации, проводится оценка риска основных видов деятельности

3. Автоматизация бизнес процессов в организации.

3.1. Анализ использования ИКТ продуктов в системе управления организации

В подразделе 3.1. рассматриваться ИТ-продукты используемые в деятельности организации. Рассматриваться элементы основных бизнес-процессов

Список использованных источников.6. Заключение - содержит выводы и заключения по итогам прохождения практики.

7. Список использованных источников – структурный элемент отчета, который приводится в конце текста отчета, представляющий список литературы и другой документации, использованной при составлении отчета.

8. Приложения. Некоторые материалы отчета допускается помещать в приложениях. Приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах. Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложения нумеруются по порядку.

Срок представления отчета и его защита – последний день прохождения учебной практики.

Защита отчета по практике производится в виде доклада на 5-7 мин.

Доклад должен быть кратким, содержательным и точным, формулировки – обоснованными и лаконичными, содержать выводы и предложения.

В целом доклад должен состоять из трех основных частей:

1) вступление (приветствие, представление темы практики) – не более 1 мин.;

2) собственно выступление (основная часть) – не более 5 мин.;

3) заключение (выводы и предложения) – не более 1 мин.

Вступление должно быть очень коротким и, в первую очередь, передавать представление об актуальности учебной практики, объекте и предмете исследования, методах исследования. После этого необходимо очень четко и коротко сформулировать цель и обозначить постановку задач. Это сразу определяет круг вопросов, которые могут рассматриваться в

отчете, и обеспечивает правильное восприятие представляемых материалов доклада.

Основная часть доклада должна содержать: краткую характеристику объекта и предмета исследования, результаты проведенного обучающимся анализа, выявленные проблемы, направления, методы, резервы и средства реализации этих предложений и др.

В заключении приводятся выводы и предложения по результатам отчета.

Предлагаемая структура доклада на защите отчета по учебной практике является наиболее общей и может конкретизироваться, и изменяться в зависимости от особенностей содержания работы и полученных в ней результатов.

Доклад не следует перегружать числовыми показателями.

Для обеспечения наглядности доклада необходимо подготовить презентацию. Презентация должна быть подготовлена с использованием программы Microsoft Office PowerPoint и состоять из слайдов, на которых в виде текста и иллюстраций представлены основные вопросы и результаты отчета по учебной практике, причем первый и последний слайды должны быть одинаковы. При подборе иллюстративных материалов необходимо использовать принципы простоты и краткости. Графики и таблицы должны быть информативны, но их нельзя перегружать многочисленными данными. Общий объем презентации должен составлять 8-10 страниц. Нумерация слайдов является сквозной. Слайды презентации нумеруются арабскими цифрами внизу в правом углу, начиная с титульного листа. В качестве дизайнера презентации необходимо использовать типовой дизайн вуза.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Отчет о практике, подписанный руководителем, должен быть представлен на выпускающую кафедру. Обучающиеся, не предоставившие в срок отчет по практике не получают зачет.

Защита отчета по итогам прохождения практики оценивается по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично», (86–100 баллов): выставляется обучающемуся, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, систематически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы за каждый день практики; своевременно предоставил отчет о прохождении практики, а также дневник, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета

о практике точно соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций; в докладе демонстрирует отличные знания и умения, предусмотренные программой практики, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки.

«Хорошо», (71-85 баллов): выставляется обучающемуся, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении практики, а также дневник, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; • содержание разделов отчета о практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако имеет отдельные отклонения и неточности в построении, логической последовательности изложения материала, выводов и рекомендаций; • в докладе демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций.

«Удовлетворительно», (51–70 баллов): выставляется обучающемуся, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, периодически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении практики, а также дневник, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны; в докладе демонстрирует удовлетворительные знания и умения предусмотренные программой практики.

«Неудовлетворительно», (50 – 0 баллов): выставляется обучающемуся, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; не соблюдал трудовую дисциплину, периодически вел дневник, в котором несистематически записывал объем выполненной работы практики; содержание разделов отчета о практике не соответствует требуемой структуре отчета, нарушена логическая последовательность изложения материала, отсутствуют выводы и рекомендации; не владеет знаниями и умениями, предусмотренными программой практики, с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

Ильичева Ольга Валерьевна

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Производственная практика: организационно-управленческая практика
программа практики

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Профиль	Бакалавр
Форма обучения	заочная
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой
Вид практики	Производственная
Тип практики	
Форма проведения	дискретно
Объем практики	9
Продолжительность в часах	324

Программу составил(и):

ст. преподаватель , Федотова Ольга Ивановна

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Зубренкова Ольга Анатольевна

Программа практики

Производственная практика: организационно-управленческая 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx

Программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	
1	Цель практики: Целью производственной практики: организационно-управленческой практики является освоение функциональных обязанностей специалиста в области социального сервиса, апробация отдельных методов, методик взаимодействия с различными группами населения, за-вершение подготовки к самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачи практики:

участие в планировании деятельности предприятия сервиса; участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса.

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Блок.Часть	Б2.О
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
1	Экономика и предпринимательство
2	Учебная практика
3	Учебная практика: ознакомительная практика
4	Управление личной карьерой
Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:	
1	Консультирование в социальной работе
2	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы
3	Цифровые технологии в сфере социальных услуг
4	Технологии принятия управленческих решений

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: Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации	
УК-1.2: Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов	
УК-1.3: Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию	
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: Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность	
УК-2.2: Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности	
УК-2.3: Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1: Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	
УК-4.2: Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке	
УК-4.3: Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки	
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1: Знает: сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности	
ОПК-2.2: Умеет: осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности	
ОПК-2.3: Владеет: методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности	

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1:	Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий
ОПК-3.2:	Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий
ОПК-3.3:	Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1:	Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений
ОПК-5.2:	Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
ОПК-5.3:	Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений
ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ОПК-6.1:	Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
ОПК-6.2:	Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ОПК-6.3:	Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
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:	Знает: требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности
ОПК-7.2:	Умеет: соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности
ОПК-7.3:	Владеет: информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности
ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	
ПК-4.1:	Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы
ПК-4.2:	Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса
ПК-4.3:	Владеет: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	
ПК-5.1:	Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2:	Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-5.3:	Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	
ПК-8.1:	Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале
ПК-8.2:	Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала
ПК-8.3:	Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса	
ПК-9.1:	Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики
ПК-9.2:	Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса
ПК-9.3:	Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики
В результате освоения практики обучающийся должен:	
Знать:	
1.	Способы критического анализа информации, необходимой для решения поставленных задач
2.	Способы решения конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих имеющихся ресурсов и ограничений.
3.	Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
4.	Перечень оказываемых услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

5	Методы маркетинговых исследований: сервисный рынок, потребители, конкуренты
6	Методы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей деятельности сервисной деятельности
7	Законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
8	Требования безопасности обслуживания, ОТ и ТБ
9	Методы диагностики объектов сервиса
10	Новые формы управления, виды услуг, эффективные формы обслуживания

Уметь:	
1	Получать и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленных задач
2	Находить способы решения конкретной задачи проекта, выбирать оптимальный способ ее решения, исходя из действующих имеющихся ресурсов и ограничений
3	Определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
4	Оценивать качество оказания услуг и сервисов на основе клиентоориентированных технологий
5	Осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
6	Оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели предприятий сервисной деятельности
7	Соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
8	Обеспечивать соблюдение требований безопасности обслуживания, ОТ и ТБ
9	Применять методы диагностики объектов сервиса
10	Пользоваться организационно-управленческими инновациями, связанными с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

Навладеть:	
1	Навыками критического анализа информации для решения поставленных задач
2	Навыками решения конкретной задачи проекта, выбора оптимальный способ ее решения, исходя из действующих имеющихся ресурсов и ограничений
3	Навыками определения целей и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
4	Навыками оценивания качества оказания услуг и сервисов на основе клиентоориентированных технологий
5	Навыками маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов
6	Навыками оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей предприятий сервисной деятельности
7	Навыками применения законодательных актов Российской Федерации о предоставлении услуг
8	Навыками обеспечения и соблюдения требований безопасности обслуживания, ОТ и ТБ
9	Навыками применения методов диагностики объектов сервиса
10	Навыками использования организационно-управленческих инновациями, связанными с новыми формами

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование разделов (этапов) и тем/подзаголовков	Курс	Часы	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы
МОДУЛЬ 1. УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСА						
1.	Модульная единица 1. Сущность и функции управления предприятием сервиса.					
1.1	Модульная единица 1. Сущность и функции управления предприятием сервиса - Пр	3	2	УК-1, УСК-1,2,3 УК-1,3,УК-2,1,3,К-2,2,УК-2,3 ОПК-3,1 ОПК-3,2 ОПК-3,3 ОПК-6,1 ОПК-6,2 ОПК-6,3 ОПК-7,1 ОПК-7,2 ОПК-7,3 УК-4,1,УК-4,2,УК-4,3 ОПК-2,1 ОПК-2,2 ОПК-2,3 ОПК-3,1 ОПК-3,2 ОПК-3,3	Л1, Л2, Л	Э1, Э2, Э3
1.2	Сущность, структура и функции управления - Ср	3	42	УК-1,1,3,К-	Л1, Л2, Л	Э1, Э2, Э3

				1.2,УК-1.3,УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3,ОПК-2.1,ОПК-2.2,ОПК-2.3,ОПК-5.1,ОПК-5.2,ОПК-5.3		
2.	Модульная единица 2. Документальное обеспечение управленческой деятельностью предприятия сервиса.					
2.1	Модульная единица 2. Документальное обеспечение управленческой деятельностью предприятия сервиса. / Пр	3	2	УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3,УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3,ОПК-2.1,ОПК-2.2,ОПК-2.3,ОПК-5.1,ОПК-5.2,ОПК-5.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
2.2	Положения Федерального закона Российской Федерации «Об информации и защите информации» № 24 - ФЗ, виды документов и их функции. / Ср	3	42	УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3,УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3,ОПК-2.1,ОПК-2.2,ОПК-2.3,ОПК-5.1,ОПК-5.2,ОПК-5.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
МОДУЛЬ 2. ВЫПОЛНЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ						
1.	Модульная единица 3. Изучение должностных инструкций					
1.1	Модульная единица 3. Изучение должностных инструкций / Пр	3	4	УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3,УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3

				3.1,ОПК- 3.2,ОПК- 3.3,ОПК- 6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,УК-4.1,УК- 4.2,УК- 4.3,ОПК- 2.1,ОПК- 2.2,ОПК- 2.3,ОПК- 5.1,ОПК- 5.2,ОПК-5.3		
1.2	Обязанности работника, согласно должностных инструкций. / Ср	3	42	ОПК-6.1,ОПК- 6.2,ОПК-5.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
2.	Модульная единица 4. Участие в работе предприятия сервиса. Выполнение поручений.					
2.1	Модульная единица 4. Участие в работе предприятия сервиса. Выполнение поручений. / Пр	3	4	УК-1.1,УК- 1.2,УК-1.3,УК- 2.1,УК-2.2,УК- 2.3,ОПК- 3.1,ОПК- 3.2,ОПК- 3.3,ОПК- 6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,УК-4.1,УК- 4.2,УК- 4.3,ОПК- 2.1,ОПК- 2.2,ОПК- 2.3,ОПК- 5.1,ОПК- 5.2,ОПК-5.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
2.2	Выполнение поручений. / Ср	3	42	УК-1.1,УК- 1.2,УК-1.3,УК- 2.1,УК-2.2,УК- 2.3,ОПК- 3.1,ОПК- 3.2,ОПК- 3.3,ОПК- 6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,УК-4.1,УК- 4.2,УК- 4.3,ОПК- 2.1,ОПК- 2.2,ОПК- 2.3,ОПК- 5.1,ОПК- 5.2,ОПК-5.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
3.	Модульная единица 5. Составление плана работы структурного подразделения на текущий период.					
3.1	Модульная единица 5. Составление плана работы структурного подразделения на текущий период. / Пр	3	4	УК-1.1,УК- 1.2,УК-1.3,УК- 2.1,УК-2.2,УК- 2.3,ОПК- 3.1,ОПК- 3.2,ОПК- 3.3,ОПК-	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3

				6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,УК-4.1,УК- 4.2,УК- 4.3,ОПК- 2.1,ОПК- 2.2,ОПК- 2.3,ОПК- 5.1,ОПК- 5.2,ОПК-5.3		
3.2	виды планирования предприятия (долгосрочное, среднесрочное, текущее и оперативное) / Ср	3	42	УК-1.1,УК- 1.2,УК-1.3,УК- 2.1,УК-2.2,УК- 2.3,ОПК- 3.1,ОПК- 3.2,ОПК- 3.3,ОПК- 6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,УК-4.1,УК- 4.2,УК- 4.3,ОПК- 2.1,ОПК- 2.2,ОПК- 2.3,ОПК- 5.1,ОПК- 5.2,ОПК-5.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
МОДУЛЬ 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА						
1.	Модульная единица 6. Разработка проекта по совершенствованию работы предприятия сервиса					
1.1	нию работы предприятия сервиса / Пр	3	4	ПК-4.1,ПК- 4.2,ПК-4.3,ПК -5.1,ПК- 5.2,ПК-5.3,ПК -8.1,ПК- 8.2,ПК-8.3,ПК -9.1,ПК- 9.2,ПК-9.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
1.2	Основные элементы проекта по совершенствованию работы предприятия сервиса. / Ср	3	43	ПК-4.1,ПК- 4.2,ПК-4.3,ПК -5.1,ПК- 5.2,ПК-5.3,ПК -8.1,ПК- 8.2,ПК-8.3,ПК -9.1,ПК- 9.2,ПК-9.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
МОДУЛЬ 4. ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ						
1.	Модульная единица 7. Оформление отчета по практике, подготовка презентации					
1.1	Модульная единица 7,Оформление отчета по практике, под-готовка презентации / Пр	3	4	ПК-4.1,ПК- 4.2,ПК-4.3,ПК -5.1,ПК- 5.2,ПК-5.3,ПК -8.1,ПК- 8.2,ПК-8.3,ПК -9.1,ПК- 9.2,ПК-9.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
1.2	Подготовка презентации в соответствии с требованиями. / Ср	3	43	ПК-4.1,ПК- 4.2,ПК-4.3,ПК -5.1,ПК- 5.2,ПК-5.3,ПК	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3

				-8.1,ПК-8.2,ПК-8.3,ПК-9.1,ПК-9.2,ПК-9.3		
1.3	Зачет с оценкой / ЗаО	3	4	ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-5.3,ПК-8.1,ПК-8.2,ПК-8.3,ПК-9.1,ПК-9.2,ПК-9.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3
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.

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	Кононова Л. И., Анисимова С. А., Климантова Г. И., Петросян В. А., Натахина В. В., Шеляг Т. В., Хухлина В. В., Вдовина М. В., Малофеев И. В., Попов П. В., Савина Л. Ю., Волжина О. И., Холостова Е. И. Технология социальной работы [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 506 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/530763		
Дополнительная литература			
Л2.1	Воронцова М. В., Макаров В. Е. Социальная защита и социальное обслуживание населения [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 330 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/519293		
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ			
Э1	Научная электронная библиотека «Киберленинка»		
Э2	2. Федеральный образовательный портал ЭСМ (Экономика. Социология. Менеджмент).		
Э3	3. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики		
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ			
Windows 7 Professional MicrosoftOffice			
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ			
Гарант Консультант Плюс			
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ			
Аудитория №	Назначение аудитории	Оснащение	Вид работ
114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок НР 24-f0002ur - 1 шт."	
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок НР 24-f0002ur - 1 шт."	
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."	
147	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kuusera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.	

147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Куисега – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.	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 обучения по дисциплине является формирование 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-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

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

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

1. Написание и защита отчета по практике

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

**Зачетно-экзаменационный материал (итоговый контроль) по
производственной практике: организационно-управленческой практике**

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. Перечислите положительные моменты в ведении финансово-хозяйственной деятельности экономического субъекта (с учетом специфики деятельности).

2. Перечислите негативные (трудности) моменты в ведении финансово-хозяйственной деятельности экономического субъекта (с учетом специфики деятельности).

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. В чем заключается актуальность Вашего исследования?

2. Перечислите основные методы исследования, применяемые в работе.

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

1. Расскажите об основных результатах проведенного исследования на русском языке.
2. Расскажите об основных результатах проведенного исследования на иностранном языке.

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

1. Охарактеризуйте особенности управления процессами обслуживания в социальной организации.
2. Охарактеризуйте особенности контроля деятельности организации социального обслуживания.

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. Перечислите показатели оценки качества предоставляемых услуг сервиса.
2. Перечислите документы, регламентирующие качество оказания услуг сервиса.

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

1. Перечислите основные показатели оценки экономической эффективности социальных организаций.
2. Перечислите методы принятия решений в организациях социального обслуживания.

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

1. Перечислите нормативно-законодательные документы, регламентирующие основы финансово-хозяйственной деятельности экономического субъекта (с учетом специфики деятельности) в Российской Федерации.
2. Дайте определение отчетности как элемента метода бухгалтерского учета в процессе его трансформации.

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

1. Проанализируйте особенности обеспечения безопасности при проведении мероприятий в организации.
2. Проанализируйте особенности обеспечения безопасности при проведении встречи с клиентом.

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

1. Перечислите основные факторы, влияющие на организацию экспертизы и диагностики.
2. Перечислите методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики.

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

1. Дайте характеристику осуществляемой инновационной деятельности в исследуемой организации.
2. Приведите примеры инновационных процессов в продвижении социальных услуг.

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

1. Перечислите возможные проблемы при подборе персонала.
2. Перечислите возможные проблемы при поиске персонала.

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

1. Охарактеризуйте деятельность исследуемой организации по реализации внутренней корпоративной социальной ответственности.
2. Охарактеризуйте деятельность исследуемой организации по реализации внешней корпоративной социальной ответственности.

Критерии оценки компетенций

УК2, УК4, ОПК2, ОПК3, ОПК5, ОПК6, ОПК7, ПК4, ПК5, ПК8, ПК9

5-4 б. Студент знает и свободно владеет основными экономическими понятиями при защите отчета по практике. Защита полностью соответствует утвержденным критериям. Доклад последователен, логичен, выдержан по структуре и регламенту. Презентация читаема. Студент ориентируется в работе. Данные систематизированы

3-2 б. Несущественные несоответствия критериям защиты, незначительные трудности при выступлении и ответе на вопросы.

менее 2 б. Неудовлетворительное качество представленной работы: слабое владение материалом, основными экономическими терминами, отсутствие аргументированных выводов, нерешенность поставленных задач, чтение с листа

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 *зачета с оценкой*. Способ проведения – собеседование по вопросам.

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

Требования к дифференцированному зачету по результатам практики
Зачет по итогам практики проходит в форме защиты отчета на отчетной конференции

Критерии оценивания

№ пп	Вид отчетности	Баллы
1	Качество оформления отчета по практике, содержание отчета, соответствие методическим рекомендациям	До 50 баллов
2	Качество доклада: степень аргументированности, четкости, последовательности и правильности изложения, соблюдение регламента	До 20 баллов
3	Качество подготовки презентации: наглядность изложенного материала, оформлении презентации в соответствии с требованием кафедры.	До 10 баллов
4	Уровень защиты отчета и ответов на вопросы	До 20 баллов
	Итого	100

Максимум 5 баллов

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

Максимальная сумма баллов	Оценка			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	≤ 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

Ильичева Ольга Валерьевна

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Производственная практика: сервисная практика
программа практики

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Профиль	Бакалавр
Форма обучения	заочная
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой
Вид практики	Производственная
Тип практики	Производственная практика: сервисная практика
Форма проведения	дискретно по периодам проведения практик
Объем практики	9
Продолжительность в часах	324

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Вожаева Н.Г.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кутаева Т.Н.

Программа практики

Производственная практика: 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx

Программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2202 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	
1	Цель практики: получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, является важной составной частью процесса подготовки квалифицированных специалистов в области сервиса, закрепление и углубление знаний, полученных обучающимися в процессе теоретического обучения, приобретение необходимых умений, навыков и опыта практической работы, необходимых для развития профессиональных компетенций в целях самостоятельной профессиональной деятельности, а также подбор и обобщение материала, необходимого для выполнения дипломной работы.

Задачи практики:

-	развитие у обучающихся аналитических, организаторских, коммуникативных и других способностей к самостоятельной деятельности в сфере сервиса;
-	формирование навыков работы в коллективе, построения эффективных коммуникаций по вопросам организации и ведения сервисной деятельности;
-	изучение модели организации сервисной деятельности организации;
-	изучение структуры сервисной деятельности организации, выявление сильных и слабых сторон (с точки зрения теории и практики);
-	формирование умений и навыков эффективного взаимодействия с потребителями в процессе сервисного обслуживания;
-	овладение профессионально-практическими навыками и современными методами организации выполнения работ;
-	приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении производственных вопросов.

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Блок.Часть	Б2.О
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
1	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2	Сервисная деятельность
3	Технологии принятия управленческих решений
Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:	
1	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена
3	Производственная практика: преддипломная практика

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: Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность	
УК-2.2: Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности	
УК-2.3: Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1: Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	
УК-4.2: Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке	
УК-4.3: Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки	
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	
ОПК-1.1: Знает: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации	
ОПК-1.2: Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	
ОПК-1.3: Владеет: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3.1: Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий
ОПК-3.2: Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий
ОПК-3.3: Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4.1: Знает: сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг; принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг
ОПК-4.2: Умеет: использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов; применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг
ОПК-4.3: Владеет: навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия; навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации
ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-6.1: Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
ОПК-6.2: Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
ОПК-6.3: Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
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: Знает: требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности
ОПК-7.2: Умеет: соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности
ОПК-7.3: Владеет: информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; нформационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг
ПК-3.1: Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия
ПК-3.2: Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия
ПК-3.3: Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг
ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса
ПК-4.1: Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы
ПК-4.2: Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса
ПК-4.3: Владеет: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности
ПК-5.1: Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2: Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-5.3: Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности
ПК-7.1: Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки

ПК-7.2: Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем
ПК-7.3: Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей
ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.1: Знает: сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.2: Умеет: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.3: Владеет: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса

В результате освоения практики обучающийся должен:

Знать: основные источники информации о сервисной деятельности, необходимые для осуществления профессиональной деятельности ; основные технологические новации и современные программные продукты в сервисной деятельности; критерии качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; методы проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов ; основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн ; способы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет ; необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности ; основную нормативно-правовую документацию, необходимую для деятельности в избранной сфере профессиональной области; требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ; характеристику системы клиентских отношений; методы проектирования процесса предоставления услуг ; методы диагностики объектов сервиса ; современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг ; особенности организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки ; информационные потребности посетителей сайта организации социального сервиса Уметь: анализировать задачу, выделять ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи, рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; оценивать качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий ; осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн ; способы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет; экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности ; осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ; обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ; принимать участие в разработке системы клиентских отношений; применять методы проектирования процесса предоставления услуг ; применять методы диагностики объектов сервиса ; осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг ; оказывать социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, социально-экономические, социально-реабилитационные услуги, услуги по социальному сопровождению граждан, а также меры социальной поддержки ; анализировать информационные потребности посетителей сайта организации социального сервиса Владеть: методами поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность ; основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; способами оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий ; методами проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов ; основными методами продаж услуг, в том числе он-лайн ;

способами продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет ;
знаниями и соблюдении требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ);
способами разработке системы клиентских отношений ;
методами проектирования процесса предоставления услуг;
методикой диагностики объектов сервиса ;
современными инновационными технологиями для создания конкурентоспособных услуг ;
способами организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки ;
основами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Курс	Часов	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы
ПОЛУЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА АНАЛИТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ						
1.	ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП. Правовые основы профессиональной деятельности специалиста сферы социального сервиса					
1.1	Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка объекта практики. Установочная конференция. / Ср	4	8	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,ПК-1.1,ПК-1.2,ПК-1.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-5.3,ПК-7.1,ПК-7.2,ПК-7.3,ПК-10.1,ПК-10.2,ПК-10.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4
1.2	Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих работу в учреждениях социального сервиса / Пр	4	3	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4

				7.2,ОПК-7.3,ПК-1.1,ПК-1.2,ПК-1.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-5.3,ПК-7.1,ПК-7.2,ПК-7.3,ПК-10.1,ПК-10.2,ПК-10.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3		
1.3	Анализ документации, необходимой для оказания помощи клиентам, обратившимся / Пр	4	3	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,ПК-1.1,ПК-1.2,ПК-1.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-5.3,ПК-7.1,ПК-7.2,ПК-7.3,ПК-10.1,ПК-10.2,ПК-10.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4
2.	ПРАКТИЧЕСКИЙ ЭТАП. Особенности организации контактной зоны предприятия социального сервиса					
2.1	Особенности организации контактной зоны предприятия социального сервиса / Ср	4	50	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,ПК-1.1,ПК-1.2,ПК-1.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4

				3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-5.3,ПК-7.1,ПК-7.2,ПК-7.3,ПК-10.1,ПК-10.2,ПК-10.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3		
2.2	Анализ основных методов и технологий социальной работы, необходимых для оказания помощи клиентам, обратившимся в учреждения социального сервиса / Пр	4	4	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,ПК-1.1,ПК-1.2,ПК-1.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-5.3,ПК-7.1,ПК-7.2,ПК-7.3,ПК-10.1,ПК-10.2,ПК-10.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4
2.3	Определение форм, методов и технологий социальной работы, необходимых для оказания помощи клиентам, обратившимся / Ср	4	50	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,ПК-1.1,ПК-1.2,ПК-1.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-5.3,ПК-7.1,ПК-7.2,ПК-7.3,ПК-	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4

				10.1,ПК- 10.2,ПК- 10.3,УК- 4.1,УК-4.2,УК- 4.3		
3.	Проведение социальной диагностики					
3.1	Проведение социальной диагностики / Ср	4	50	УК-2.1,УК- 2.2,УК- 2.3,ОПК- 1.1,ОПК- 1.2,ОПК- 1.3,ОПК- 3.3,ОПК- 4.1,ОПК- 4.2,ОПК- 4.3,ОПК- 6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,ПК-1.1,ПК -1.2,ПК- 1.3,ПК-3.1,ПК -3.2,ПК- 3.3,ПК-4.1,ПК -4.2,ПК- 4.3,ПК-5.1,ПК -5.2,ПК- 5.3,ПК-7.1,ПК -7.2,ПК- 7.3,ПК- 10.1,ПК- 10.2,ПК- 10.3,УК- 4.1,УК-4.2,УК- 4.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4
3.2	Характеристика технологий социальной диагностики / Пр	4	4	УК-2.1,УК- 2.2,УК- 2.3,ОПК- 1.1,ОПК- 1.2,ОПК- 1.3,ОПК- 3.3,ОПК- 4.1,ОПК- 4.2,ОПК- 4.3,ОПК- 6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,ПК-1.1,ПК -1.2,ПК- 1.3,ПК-3.1,ПК -3.2,ПК- 3.3,ПК-4.1,ПК -4.2,ПК- 4.3,ПК-5.1,ПК -5.2,ПК- 5.3,ПК-7.1,ПК -7.2,ПК- 7.3,ПК- 10.1,ПК- 10.2,ПК- 10.3,УК- 4.1,УК-4.2,УК- 4.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4

3.3	Подбор диагностического инструментария для определения характера и степени социальной дезадаптации клиента предприятия социального сервиса / Пр	4	4	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,ПК-1.1,ПК-1.2,ПК-1.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-5.3,ПК-7.1,ПК-7.2,ПК-7.3,ПК-10.1,ПК-10.2,ПК-10.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4
3.4	Планирование и оказание социальных услуг различным категориям граждан и членам их семей / Пр	4	4	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3,ПК-1.1,ПК-1.2,ПК-1.3,ПК-3.1,ПК-3.2,ПК-3.3,ПК-4.1,ПК-4.2,ПК-4.3,ПК-5.1,ПК-5.2,ПК-5.3,ПК-7.1,ПК-7.2,ПК-7.3,ПК-10.1,ПК-10.2,ПК-10.3,УК-4.1,УК-4.2,УК-4.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4
3.5	Разработка алгоритма оказания социальной услуги с учетом социально-психологических особенностей клиента / Ср	4	50	УК-2.1,УК-2.2,УК-2.3,ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.3,ОПК-	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4

				4.1,ОПК- 4.2,ОПК- 4.3,ОПК- 6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,ПК-1.1,ПК -1.2,ПК- 1.3,ПК-3.1,ПК -3.2,ПК- 3.3,ПК-4.1,ПК -4.2,ПК- 4.3,ПК-5.1,ПК -5.2,ПК- 5.3,ПК-7.1,ПК -7.2,ПК- 7.3,ПК- 10.1,ПК- 10.2,ПК- 10.3,УК- 4.1,УК-4.2,УК- 4.3		
4.	Консультация по написанию и защите отчета о прохождении практики					
4.1	Консультация по написанию и защите отчета о прохождении практики / Пр	4	2	УК-2.1,УК- 2.2,УК- 2.3,ОПК- 1.1,ОПК- 1.2,ОПК- 1.3,ОПК- 3.3,ОПК- 4.1,ОПК- 4.2,ОПК- 4.3,ОПК- 6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,ПК-1.1,ПК -1.2,ПК- 1.3,ПК-3.1,ПК -3.2,ПК- 3.3,ПК-4.1,ПК -4.2,ПК- 4.3,ПК-5.1,ПК -5.2,ПК- 5.3,ПК-7.1,ПК -7.2,ПК- 7.3,ПК- 10.1,ПК- 10.2,ПК- 10.3,УК- 4.1,УК-4.2,УК- 4.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4
4.2	Оформление отчета по практике. Подготовка к защите отчета. Размещение информации о прохождении практики в ЭИОС. / Ср	4	88	УК-2.1,УК- 2.2,УК- 2.3,ОПК- 1.1,ОПК- 1.2,ОПК- 1.3,ОПК- 3.1,ОПК- 3.2,ОПК- 3.3,ОПК- 4.1,ОПК- 4.2,ОПК- 4.3,ОПК-	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4

				6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,ПК-1.1,ПК -1.2,ПК- 1.3,ПК-3.1,ПК -3.2,ПК- 3.3,ПК-4.1,ПК -4.2,ПК- 4.3,ПК-5.1,ПК -5.2,ПК- 5.3,ПК-7.1,ПК -7.2,ПК- 7.3,ПК- 10.1,ПК- 10.2,ПК- 10.3,УК- 4.1,УК-4.2,УК- 4.3		
4.3	Промежуточная аттестация / ЗаО	4	4	УК-2.1,УК- 2.2,УК- 2.3,ОПК- 1.1,ОПК- 1.2,ОПК- 1.3,ОПК- 3.3,ОПК- 4.1,ОПК- 4.2,ОПК- 4.3,ОПК- 6.1,ОПК- 6.2,ОПК- 6.3,ОПК- 7.1,ОПК- 7.2,ОПК- 7.3,ПК-1.1,ПК -1.2,ПК- 1.3,ПК-3.1,ПК -3.2,ПК- 3.3,ПК-4.1,ПК -4.2,ПК- 4.3,ПК-5.1,ПК -5.2,ПК- 5.3,ПК-7.1,ПК -7.2,ПК- 7.3,ПК- 10.1,ПК- 10.2,ПК- 10.3,УК- 4.1,УК-4.2,УК- 4.3	Л1.1,Л2.1	Э1,Э2,Э3,Э4
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.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

- 1) Охарактеризуйте историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
- 2) Охарактеризуйте сервисную деятельность и потребности человека.
- 3) Охарактеризуйте особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
- 4) Охарактеризуйте виды сервисной деятельности.
- 5) Охарактеризуйте особенности психологии управления в сервисной деятельности.
- 6) Охарактеризуйте проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
- 7) Охарактеризуйте стандартизацию различных видов услуг.
- 8) Охарактеризуйте расширение присутствия на освоенных рынках.
- 9) Охарактеризуйте стратегию развития услуг на предприятиях сервиса.
- 10) Охарактеризуйте стратегию развития новых рынков в сфере услуг.
- 11) Охарактеризуйте стратегию диверсификации в сфере сервиса.
- 12) Перечислите методы оценки эффективности сервисной стратегии.
- 13) Поясните лояльность потребителей как показатель успешной стратегии сервисного предприятия.
- 14) Охарактеризуйте организационную структуру организации.
- 15) Охарактеризуйте квалификацию персонала и должностные инструкции.
- 16) Поясните особенности кадровой политики.
- 17) Охарактеризуйте основных групп потребителей организации.
- 18) Охарактеризуйте особенности корпоративной культуры в организации.
- 19) Охарактеризуйте проблемы и перспективы развития организации.
- 20) Особенности использования различных источников информации по объекту сервиса.
- 21) Перечислите Учредительные документы организации. Дайте подробную характеристику учредительным документам.
- 22) Охарактеризуйте справочно-информационную документацию организации.
- 23) Охарактеризуйте распорядительные документы организации. Дайте подробную характеристику распорядительным документам.
- 24) Охарактеризуйте возможности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
- 25) Охарактеризуйте особенности организации процесса сервиса и выбора для этого ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
- 26) Перечислите современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя.
- 27) Поясните сущность и значение инновационных технологий для развития сервисной деятельности
- 28) Охарактеризуйте потребительскую среду в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
- 29) Перечислите принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
- 30) Перечислите основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.

2. ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Цель оценивания: выявить уровень сформированности компетенций по результатам подготовки и защиты отчета производственной практики: сервисной практики.

Оцениваемые результаты:

1. Полнота отражения в отчёте аспектов прохождения практики.
2. Уровень сформированности у студента аналитических, рефлексивных умений, глубина анализа, формулировка предложений и задач по совершенствованию собственной деятельности, организации практики.
3. Уровень теоретической подготовки по вопросам психологии и педагогики, вопросам предметной области знаний (использование психолого- педагогической и профессионально- ориентированной терминологии), реализации

деятельностного подхода к построению воспитательного процесса.

4. Аргументированность, самостоятельность, критичность аналитических и оценочных суждений.

5. Сформированность речевой профессиональной культуры.

Формами отчетности по практике являются: дневник практики и отчет о прохождении практики.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ДНЕВНИКА ПРАКТИКИ

На титульном листе дневника отмечается номер группы, фамилия, имя, отчество студента, номер курса, наименование института. На обратной стороне титульного листа также указывается фамилия, имя, и отчество студента, полное название организации (предприятия), куда направляется студент на практику, длительность практики, дата начала и окончания практики, дата прибытия и откомандирования с предприятия, информация заверяется подписями и печатями директора института и руководителя принимающей организации.

Далее заполняется каждый день педагогической практики (не считая выходных): дата и краткое описание выполненных работ. Описание выполненной работы должно отражать все этапы прохождения практики, предусмотренные программой практики. На каждой заполненной странице дневника ставится отметка руководителя практики со стороны предприятия (подпись, печать предприятия).

По итогам прохождения практики на обратной стороне титульного листа вносится информация о дате представления дневника и отчета, дате защиты отчета и оценке прохождения практики, заверяется подписью руководителя практики.

Рекомендации по оформлению дневника педагогической практики

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Отчет по итогам прохождения практики должен иметь следующую структуру.

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованных источников литературы
7. Приложения

Титульный лист отчета оформляется в соответствии с методическими требованиями, обязательно подписывается руководителем практики и автором отчета. В соответствии с результатами защиты документа, на титульном листе выставляется итоговая оценка за проделанный объем работы, подпись руководителя практики.

Содержание (оглавление) отчета педагогической практики содержит в себе перечень всех структурных единиц документа, указанных в документе с простановкой соответствующих номеров страниц их начала. Названия вписываются в оглавление в строгом соответствии с заголовками глав/подразделов и т.д.

Введение – структурный элемент отчета, дающий краткую его характеристику с точки зрения содержания, назначения и результатов практики.

Основная часть. Основная часть – структурный элемент отчета, требования к которому определяются целями и задачами педагогической практики. Содержание основной части отчета определяется заданием, разрабатываемым совместно научным руководителем и студентом (см. Дневник практики). В индивидуальном задании указываются: тема и задачи практики для студента; названия основных разделов отчета о практике; методы сбора данных и анализа изучаемых процессов. Задание студенту-практиканту. В этой части отчета студент раскрывает суть своей деятельности во время практики делает выводы и формулирует предложения по отдельным вопросам практики.

В основную часть отчета входят следующие материалы:

Правовые основы профессиональной деятельности специалиста сферы социального сервиса

- анализ нормативно-правового обеспечения сервисной деятельности;
- анализ документации, необходимой для оказания помощи клиентам, обратившимся в организацию

Особенности организации контактной зоны предприятия социального сервиса

- анализ основных методов и технологий социальной работы, необходимых для оказания помощи клиентам, обратившимся в учреждения социального сервиса
- определение форм, методов и технологий социальной работы, необходимых для оказания помощи клиентам, обратившимся в организацию

Проведение социальной диагностики

- характеристика технологий социальной диагностики
- подбор диагностического инструментария для определения характера и степени социальной дезадаптации клиента предприятия социального сервиса
- планирование и оказание социальных услуг различным категориям граждан и членам их семей в организации
- разработка алгоритма оказания социальной услуги с учетом социально-психологических особенностей клиента
- и другие материалы;

Заключение - содержит выводы и заключения по итогам прохождения практики.

Список использованных источников – структурный элемент отчета, который приводится в конце текста отчета, представляющий список литературы и другой документации, использованной при составлении отчета.

Приложения. Некоторые материалы отчета допускается помещать в приложениях. Приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах. Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложения нумеруются по порядку.

Отчет о практике, подписанный руководителем, должен быть представлен на выпускающую кафедру. Студенты, не предоставившие в срок отчет по практике и не получают зачет.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Критерии оценки

Защита отчета по итогам прохождения практики оценивается по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично», (86–100 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный

программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим в ООи правилам внутреннего трудового распорядка, систематически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы за каждый день практики; своевременно предоставил отчет о прохождении производственной практики, а также дневник, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике точно соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций; в докладе демонстрирует отличные знания и умения, предусмотренные программой практики, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки; квалифицированно использует теоретические положения при анализе воспитательной деятельности образовательной организации.

«Хорошо», (71-85 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим в ОО правилам внутреннего трудового распорядка, вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении практики, а также дневник, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако имеет отдельные отклонения и неточности в построении, логической последовательности изложения материала, выводов и рекомендаций; в докладе демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций; хорошо знает особенности воспитательной деятельности образовательной организации

«Удовлетворительно», (51–70 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим в ОО, правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении практики, а также дневник, оформленный в соответствии с требованиями программы практики;

содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны; в докладе демонстрирует удовлетворительные знания и умения предусмотренные программой производственной практики; знает основные особенности воспитательной деятельности образовательной организации

«Неудовлетворительно», (50 – 0 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; не соблюдал трудовую дисциплину, не подчинялся действующим в ОО правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором несистематически записывал объем выполненной работы практики; содержание разделов отчета о практике не соответствует требуемой структуре отчета, нарушена логическая последовательность изложения материала, отсутствуют выводы и рекомендации; не владеет знаниями и умениями, предусмотренными программой практики, с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы.

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	Производственная практика [Электронный ресурс]:методические указания для студентов всех форм обучения по направлению подготовки 43.03.01 «сервис» всех профилей подготовки. - Сочи: СГУ, 2018. - 20 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/147771		
Дополнительная литература			
Л2.1	Михайлова Ж. В. Производственная практика [Электронный ресурс]:. - Санкт-Петербург: ПГУПС, 2016. - 12 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93832		
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ			
Э1	Система сбалансированных ключевых производственных, экономических и социальных показателей учреждений социальной сферы микрзоны по Нижегородской области http://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=12618		
Э2	Научная электронная библиотека «Киберленинка» http://cyberleninka.ru		
Э3	Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru		
Э4	Официальный сайт: Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Нижегородской области http://nizhstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/nizhstat/ru/statistics/		
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ			
MicrosoftOffice 2010Standard MicrosoftOffice 2013Standard Mirapolis Virtual Room			
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ			
Гарант Консультант Плюс			
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ			
Аудитория №	Назначение аудитории	Оснащение	Вид работ
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.	
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."	
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 шт	
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультация, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе	Ср

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
Руководство общей программой производственной практики: сервисной практики осуществляется руководителем практики, который назначается приказом ректора о проведении практики по специальности 43.03.01 Сервис. Профиль Цифровой социальный сервис. Перед началом практики руководитель практики от учебного заведения проводит организационное собрание обучающихся по основным вопросам: цели и задачи прохождения практики; техника безопасности в период прохождения практики; график прохождения практики, написания, оформления отчета и представления его на проверку; порядок защиты отчета. Формой отчетности по практике является отчет о прохождении практики. Отчет о выполнении программы производственной практики: сервисной практики составляется обучающимися по мере прохождения каждой модульной единицы. По окончании практики обучающиеся оформляют отчет и представляют их для проверки руководителю от кафедры, далее выходит на защиту. Отчет о прохождении практики сдается в распечатанном виде, с последующим размещением электронной версии в ЭИОС в личном кабинете обучающегося. Срок представления отчета и его защита –

последний день прохождения производственной практики (практики по профилю профессиональной деятельности). Методические рекомендации по организации, написанию и защите отчета по производственной практике разрабатываются ежегодно преподавателем кафедры и утверждаются на заседании кафедры.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ: сервисной практике

Отчет по итогам прохождения практики должен иметь следующую структуру.

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованных источников литературы
7. Приложения

Титульный лист отчета оформляется в соответствии с методическими требованиями, обязательно подписывается руководителем практики и автором отчета. В соответствии с результатами защиты документа, на титульном листе выставляется итоговая оценка за проделанный объем работы, подпись руководителя практики.

Содержание (оглавление) отчета практики содержит в себе перечень всех структурных единиц документа, указанных в документе с простановкой соответствующих номеров страниц их начала. Названия вписываются в оглавление в строгом соответствии с заголовками глав/подразделов и т.д.

Введение – структурный элемент отчета, дающий краткую его характеристику с точки зрения содержания, назначения и результатов практики.

Основная часть – структурный элемент отчета, требования к которому определяются целями и задачами практики.

Содержание основной части отчета определяется заданием, разрабатываемым совместно научным руководителем и студентом. В индивидуальном задании указываются: названия основных разделов отчета о практике; методы сбора данных и анализа изучаемых процессов. Задание студенту-практиканту. В этой части отчета студент раскрывает суть своей деятельности во время практики делает выводы и формулирует предложения по отдельным вопросам практики.

Заключение - содержит выводы и заключения по итогам прохождения практики. Список использованных источников – структурный элемент отчета, который приводится в конце текста отчета, представляющий список литературы и другой документации, использованной при составлении отчета.

Приложения. Некоторые материалы отчета допускается помещать в приложениях. Приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах. Каждое приложение должно начинаться с нового листа. Приложения нумеруются по порядку.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Обучающийся для защиты отчета по практике подготавливает доклад по материалам отчета на 5-7 мин., освещающий основные вопросы отчета. Доклад должен быть подготовлен с использованием презентации.

Получение неудовлетворительной оценки или непредставление отчета влечет за собой повторное прохождение практики, а в случае недобросовестного отношения к практике и нарушения дисциплины – исключение из числа студентов института.

Каждый отчет о прохождении производственной практики (практики по профилю профессиональной Деятельности) с учетом его содержания и защиты оценивается по 100-балльной системе. Распределение максимальных баллов по видам контроля представлено в методических рекомендациях по организации, написанию и защите отчета по производственной практике.

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» по производственной практике производится по следующей шкале:

«Отлично», (86–100 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим в организации правилам внутреннего трудового распорядка, систематически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы за каждый день практики; своевременно предоставил отчет о прохождении производственной практики, а также сопроводительные документы, оформленные в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике точно соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций; в докладе демонстрирует отличные знания и умения, предусмотренные программой практики, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки.

«Хорошо», (71-85 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим в организации правилам внутреннего трудового распорядка, вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении практики, а сопроводительные документы, оформленные в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако имеет отдельные отклонения и неточности в построении, логической последовательности изложения материала, выводов и рекомендаций; в докладе демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций.

«Удовлетворительно», (51–70 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим в организации, правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении практики, а также сопроводительные документы, оформленные в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны; в докладе демонстрирует удовлетворительные знания и умения предусмотренные программой производственной практики.

«Неудовлетворительно», (50 – 0 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный

программой практики и индивидуальным заданием; не соблюдал трудовую дисциплину, не подчинялся действующим в организации правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором несистематически записывал объем выполненной работы практики; содержание разделов отчета о практике не соответствует требуемой структуре отчета, нарушена логическая последовательность изложения материала, отсутствуют выводы и рекомендации; не владеет знаниями и умениями, предусмотренными программой практики, с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения,

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной

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

ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки

ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. *Защиту отчета*

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

ФОРМА ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По результатам прохождения производственной практики: сервисной практики обучающийся должен предоставить руководителю практики пакет документов:

- отчет о прохождении практики.
- договор о практической подготовке;
- дневник прохождения 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.

Требования к оформлению отчета по производственной практике:сервисной практике

По результатам учебной практики студенты пишут отчет. Примерный объем отчета (без приложений) – 30-35 страниц машинописного текста.

В конце отчета студенты указывают дату его составления и ставят свою подпись.

Общие требования к отчету:

- четкость и логическая последовательность изложения материала;
- убедительность аргументации;
- краткость и точность формулировок, исключающих возможность неоднозначного толкования;
- конкретность изложения результатов работы;
- обоснованность рекомендаций и предложений.

Структура отчета по практике

Введение (актуальность темы, теоретическая степень проработанности проблемы, определение целей и задач, объект и предмет исследования).

РЕФЕРАТ

В основную часть отчета входят следующие материалы:

1.Правовые основы профессиональной деятельности специалиста сферы социального сервиса

- анализ нормативно-правового обеспечения сервисной деятельности;
- анализ документации, необходимой для оказания помощи клиентам, обратившимся в организацию

2.Особенности организации контактной зоны предприятия социального сервиса

- анализ основных методов и технологий социальной работы, необходимых для оказания помощи клиентам, обратившимся в учреждения социального сервиса
- определение форм, методов и технологий социальной работы, необходимых для оказания помощи клиентам, обратившимся в организацию

3.Проведение социальной диагностики

- характеристика технологий социальной диагностики
- подбор диагностического инструментария для определения характера и степени социальной дезадаптации клиента предприятия социального сервиса
- планирование и оказание социальных услуг различным категориям граждан и членам их семей в организации
- разработка алгоритма оказания социальной услуги с учетом социально-психологических особенностей клиента
- и другие материалы;

Заключение - содержит выводы и заключения по итогам прохождения практики.

Список использованных источников – структурный элемент отчета, который приводится в конце текста отчета,

представляющий список литературы и другой документации, использованной при составлении отчета.

Приложения. Некоторые материалы отчета допускается помещать в приложениях. Приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах. Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложения нумеруются по порядку. Заключение (выводы по проделанной работе, результаты исследования, описание навыков, приобретенных за время практики, предложения и рекомендации студента, сделанные в ходе практики).

Список использованных источников.

Приложения:

- копия индивидуального плана работы студента с пометками о выполнении научным руководителем (приложение).
- заявление на выбор места прохождения практики (приложение)
- дневник практики и рабочий план график проведения практики (при выездном способе проведения (приложение))

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

- 1) Охарактеризуйте историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
- 2) Охарактеризуйте сервисную деятельность и потребности человека.
- 3) Охарактеризуйте особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
- 4) Охарактеризуйте виды сервисной деятельности.
- 5) Охарактеризуйте особенности психологии управления в сервисной деятельности.
- 6) Охарактеризуйте проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
- 7) Охарактеризуйте стандартизацию различных видов услуг.
- 8) Охарактеризуйте расширение присутствия на освоенных рынках.
- 9) Охарактеризуйте стратегию развития услуг на предприятиях сервиса.
- 10) Охарактеризуйте стратегию развития новых рынков в сфере услуг.
- 11) Охарактеризуйте стратегию диверсификации в сфере сервиса.
- 12) Перечислите методы оценки эффективности сервисной стратегии.
- 13) Поясните лояльность потребителей как показатель успешной стратегии сервисного предприятия.
- 14) Охарактеризуйте организационную структуру организации.
- 15) Охарактеризуйте квалификацию персонала и должностные инструкции.
- 16) Поясните особенности кадровой политики.
- 17) Охарактеризуйте основных групп потребителей организации.
- 18) Охарактеризуйте особенности корпоративной культуры в организации.
- 19) Охарактеризуйте проблемы и перспективы развития организации.
- 20) Особенности использования различных источников информации по объекту сервиса.
- 21) Перечислите Учредительные документы организации. Дайте подробную характеристику учредительным документам.
- 22) Охарактеризуйте справочно-информационную документацию организации.
- 23) Охарактеризуйте распорядительные документы организации. Дайте подробную характеристику распорядительным документам.
- 24) Охарактеризуйте возможности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
- 25) Охарактеризуйте особенности организации процесса сервиса и выбора для этого ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
- 26) Перечислите современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя.
- 27) Поясните сущность и значение инновационных технологий для развития сервисной деятельности

28) Охарактеризуйте потребительскую среду в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.

29) Перечислите принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

30) Перечислите основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.

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

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
1 уровень: Компетенция не сформирована	Более 5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
2 уровень: Начальный уровень	От 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	От 7-8,9 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	От 9-10 баллов	Сформированность компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

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

2. ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Цель оценивания: выявить уровень сформированности компетенций по результатам подготовки и защиты отчета данной производственной практики:сервисной практики. Оцениваемые результаты:

1. Полнота отражения в отчёте аспектов прохождения практики.
2. Уровень сформированности у студента аналитических, рефлексивных умений, глубина анализа, формулировка предложений и задач по совершенствованию собственной деятельности, организации практики.
3. Уровень теоретической подготовки в рамках разделов индивидуального задания.
4. Аргументированность, самостоятельность, критичность аналитических и оценочных суждений.
5. Сформированность речевой профессиональной культуры.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Формами отчетности по практике являются: дневник практики и отчет о прохождении практики.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ДНЕВНИКА ПРАКТИКИ

На титульном листе дневника отмечается номер группы, фамилия, имя, отчество студента, номер курса, наименование института. На обратной стороне титульного листа также указывается фамилия, имя, и отчество студента, полное название организации (предприятия), куда направляется студент на практику, длительность практики, дата начала и окончания практики, дата прибытия и откомандирования с предприятия, информация заверяется подписями и печатями директора

института и руководителя принимающей организации. Далее заполняется каждый день учебной практики (не считая выходных): дата и краткое описание выполненных работ. Описание выполненной работы должно отражать все этапы прохождения практики, предусмотренные программой практики. На каждой заполненной странице дневника ставится отметка руководителя практики со стороны предприятия (подпись, печать предприятия). По итогам прохождения практики на обратной стороне титульного листа вносится информация о дате представления дневника и отчета, дате защиты отчета и оценке прохождения практики, заверяется подписью руководителя практики.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Отчет по итогам прохождения практики должен иметь следующую структуру:

1. Титульный лист

2. Содержание

3. Введение

4. Основная часть

5. Заключение

6. Список использованных источников литературы

7. Приложения Титульный лист отчета оформляется в соответствии с методическими требованиями, обязательно подписывается руководителем производственной практики: сервисной практики.

В соответствии с результатами защиты документа, на титульном листе выставляется итоговая оценка за проделанный объем работы, подпись руководителя практики. Содержание (оглавление) отчета учебной практики содержит в себе перечень всех структурных единиц документа, указанных в документе с простановкой соответствующих номеров страниц их начала. Названия вписываются в оглавление в строгом соответствии с заголовками глав/подразделов и т.д. Введение – структурный элемент отчета, дающий краткую его характеристику с точки зрения содержания, назначения и результатов практики. Основная часть. Основная часть – структурный элемент отчета, требования к которому определяются целями и задачами учебной практики. Содержание основной части отчета определяется заданием, разрабатываемым совместно научным руководителем и студентом (см. Дневник практики). В индивидуальном задании указываются: тема и задачи практики для студента; названия основных разделов отчета о практике; методы сбора данных и анализа изучаемых процессов.

Задание обучающемуся-практиканту. В этой части отчета студент раскрывает суть своей деятельности во время практики делает выводы и формулирует предложения по отдельным вопросам практики. В основную часть отчета входят следующие материалы: - изучение трудов ученых экономистов по выбранной теме исследования. Рассмотрение актуальности, новизны и применяемых в публикации методов исследования; Заключение - содержит выводы и заключения по итогам прохождения практики. Список использованных источников – структурный элемент отчета, который приводится в конце текста отчета, представляющий список литературы и другой документации, использованной при составлении отчета. Приложения. Некоторые материалы отчета допускается помещать в приложениях. Приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах. Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложения нумеруются по порядку.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ: СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Отчет о практике, подписанный руководителем, должен быть представлен на выпускающую кафедру. Студенты, не предоставившие в срок отчет по практике и не получают зачет.

Критерии оценки Защита отчета по итогам прохождения практики оценивается по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». «Отлично», (86–100 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую

дисциплину, подчинялся действующим в организации правилам внутреннего трудового распорядка, систематически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы за каждый день практики; своевременно предоставил отчет о прохождении учебной практики, а также дневник, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о учебной практике точно соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций; в докладе демонстрирует отличные знания и умения, предусмотренные программой практики, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки; квалифицированно использует теоретические положения при анализе деятельности организации.

«Хорошо», (71-85 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим в ОО правилам внутреннего трудового распорядка, вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении практики, а также дневник, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о учебной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако имеет отдельные отклонения и неточности в построении, логической последовательности изложения материала, выводов и рекомендаций; в докладе демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций; хорошо знает особенности деятельности организации.

«Удовлетворительно», (51–70 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим в ОО, правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении практики, а также дневник, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о учебной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны; в докладе демонстрирует удовлетворительные знания и умения предусмотренные программой учебной практики; знает основные особенности деятельности организации.

«Неудовлетворительно», (50 – 0 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; не соблюдал трудовую дисциплину, не подчинялся действующим в ОО правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором не систематически записывал объем выполненной работы практики; содержание разделов отчета о практике не соответствует требуемой структуре отчета, нарушена логическая последовательность изложения материала, отсутствуют выводы и рекомендации; не владеет знаниями и умениями, предусмотренными программой практики, с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический
университет»
(ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

Ильичева Ольга Валерьевна

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Производственная практика: преддипломная практика
программа практики

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Профиль	Бакалавр
Форма обучения	заочная
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой
Вид практики	Производственная
Тип практики	Преддипломная практика
Форма проведения	дискретно
Объем практики	9
Продолжительность в часах	324

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Ильичева О.В.

Рецензент(ы):

-, Директор ГБУ "Комплексный центр социального обслуживания населения Княгининского муниципального округа Нижегородской области", Прохорова Н.С.; к.э.н., доцент, Кутаева Т.Н.
-, Директор ГБУ "Комплексный центр социального обслуживания населения Княгининского муниципального округа Нижегородской области", Прохорова Н.С.; к.э.н., доцент, Кутаева Т.Н.

Программа практики

Производственная практика: 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx

Программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	
1	Цель практики: углубление практических умений и навыков в реальной социальной сфере на основе теоретических знаний, закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения профильных дисциплин, а также сбор, систематизация и обобщение практического материала в т.ч. для использования в выпускной квалификационной работе

Задачи практики:

- изучение и участие в разработке организационно-методических и нормативно-технических документов для решения конкретных задач управления на месте прохождения практики;
- анализ состояния деятельности организации (учреждения), оказываемых услуг;
- анализ конкретной проблемной области в ходе выполнения выпускной квалификационной работы;
- анализ литературы и документальных источников, наблюдение, неформализованное интервью с целью сбора и обработки информации (для отчета по практике), разработка программы и инструментария исследования для научно-исследовательской части задания на практику;
- разработка предложений по совершенствованию деятельности организации (учреждения);
- изучение нормативных и методических материалов, фундаментальной и периодической литературы по вопросам, разрабатываемым в выпускной квалификационной работе;
- анализ деятельности организации по направлению, соответствующему теме выпускной квалификационной работы, разработка рекомендаций по ее совершенствованию.

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Блок. Часть	Б2.О
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
1	Бережливые технологии в социальной сфере
2	Инновации в сервисе
3	Проектирование процессов предоставления услуг
Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:	
1	Государственная итоговая аттестация: выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2	Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена

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: Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность	
УК-2.2: Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности	
УК-2.3: Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1: Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	
УК-4.2: Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке	
УК-4.3: Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки	
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1: Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений	
ОПК-5.2: Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия	
ОПК-5.3: Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений	
ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	

ОПК-6.1: Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг
ОПК-6.2: Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации
ОПК-6.3: Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации
ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений
ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений
ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
ПК-2.1: Знает: теоретические основы и практические приемы управления проектами в профессиональной деятельности
ПК-2.2: Умеет: применять методы управления проектами в профессиональной деятельности
ПК-2.3: Владеет: методами и приемами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг
ПК-3.1: Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия
ПК-3.2: Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия
ПК-3.3: Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг
ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса
ПК-4.1: Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы
ПК-4.2: Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса
ПК-4.3: Владеет: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса
ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности
ПК-5.1: Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей
ПК-5.2: Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
ПК-5.3: Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг
ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения
ПК-6.1: Знает: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели
ПК-6.2: Умеет: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
ПК-6.3: Владеет: определять необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности
ПК-7.1: Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки
ПК-7.2: Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем
ПК-7.3: Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса
ПК-8.1: Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале
ПК-8.2: Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала
ПК-8.3: Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом
ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса
ПК-9.1: Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики
ПК-9.2: Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса

ПК-9.3: Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики
ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.1: Знает: сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.2: Умеет: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.3: Владеет: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса

В результате освоения практики обучающийся должен:

Знать:

1. Современное состояние рассматриваемой проблемы, методы анализа;
2. Методы работы с научной и учебной литературой;
3. Информационные ресурсы для написания работы;
4. Методику расчета основных социально-экономических показателей, финансовых коэффициентов и т.п.;
5. Методы анализа информации;
6. Современное законодательство, нормативные документы и методические материалы, регулирующие деятельность организаций (предприятий);
7. Методику моделировать бизнес-процессов, организации нового бизнеса и координации предпринимательской деятельности;
8. Современные информационные технологии автоматизированной обработки информации;
9. Основные направления деятельности в области управления организаций (предприятий) с учетом специфики решаемых задач;
10. Способы формирования капитала и фондов организации;
11. Порядок принятия решений на основе анализа тенденций развития организации;
12. Методику оценки имущественного положения предприятия, структуры имущества и обязательств;
13. Аналитические процедуры, связанные с проведением анализа финансовой устойчивости, платежеспособности и ликвидности предприятия;
14. Связи экономических процессов в современном мире с другими процессами, происходящими в обществе
15. Основные требования стандартов, описывающих требования к оформлению научно-исследовательских работ;
16. Рекомендации по публичному выступлению при защите отчетов по практике;
17. Основы межличностных отношений; основные социальные институты

Уметь:

1. Самостоятельно работать с источниками, литературой и другими информационно-справочными материалами; проводить их теоретический анализ;
2. Применять методы экономического и финансового анализа на практике; проводить стоимостную оценку активов, оборотного капитала, оценку решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуре капитала;
3. На основании полученной информации на объекте исследования формулировать конкретные логические выводы, предложения, рекомендации;
4. Владеть методами экономического и финансового анализа информации, устанавливать причинно-следственные связи изменений, оценивать потенциальные риски и возможности экономического субъекта в перспективе;
5. Анализировать информационные и статистические материалы по оценке финансового состояния предприятия, используя современные методы и показатели такой оценки;
6. Использовать методы финансирования планирования и прогнозирования, а также бюджетирования текущей деятельности;
7. Использовать методики оценки и управления предпринимательскими и финансовыми рисками;
8. Анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений;
9. Учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности;
10. Применять технологии принятия оптимальных решений, анализировать и объяснять полученные решения
11. Пользоваться современными информационными средствами обработки информации, работы с документами;
12. Применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; презентовать результаты своего проведенного исследования в ходе преддипломной практики;
13. Анализировать процессы, идущие в различных коллективах, работать в коллективе

Владеть:

1. Методикой анализа процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности, анализа

и интерпретация полученных результатов;

2. Методикой анализа и интерпретации показателей, характеризующих социально-экономические процессы и явления на микро-и макро-уровне

3. Навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений.

4. Навыками анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

5. Методами эффективного построения функционально ориентированных схем управления;

6. Методами оценки эффективности экономической и социальной деятельности организации (учреждения);

7. Методами разработки бюджетов как краткосрочного, так и долгосрочного характера, а также различных других форм финансовых планов;

8. Методиками оценки предпринимательских, инвестиционных и финансовых рисков;

9. Приемами самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений.

10. Навыками адаптации к новым ситуациям с учетом особенностей и возможностей коллектива, навыками толерантного отношения к представителям других групп; методами конструктивного решения конфликтных ситуаций в коллективе

11. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях и часах

Прохождение преддипломной практики необходимо для сбора материалов к выпускной квалификационной работе. Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 6зач. ед. (216 часов).

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Курс	Часов	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы
<i>Подготовительный этап практики</i>						
1.	Модульная единица 1. «Сбор необходимой информации для прохождения практики»					
1.1	Вводный инструктаж по практике. Консультации по практике: контактная работа с руководителем практики от ВУЗа; контактная работа с руководителем практики от профильной организации / Пр	5	9		Л1.1,Л2.1,Л2.2	
1.2	Написание отчета по практике: обоснование актуальности выбранной темы исследования (по теме выпускной квалификационной работы), определение и обоснование цели, задач, объекта и предмета исследования. Описание информационных источников, а также применяемых методов исследования / Ср	5	18		Л1.1,Л2.1,Л2.2	
<i>Модуль 2. Основной этап практики</i>						
1.	Модульная единица 2. «Сбор, анализ и обобщение эмпирических данных»					
1.1	Консультации по практике: контактная работа с руководителем практики от ВУЗа; контактная работа с руководителем практики от профильной организации / Пр	5	9		Л1.1,Л2.1,Л2.2	
1.2	Написание отчета по практике: Анализ эмпирических данных по теме исследования, динамики конкретного исследуемого объекта, процесса, явления, показатели, характеризующие прямо и косвенно исследуемые объекты, процессы, явления, а также классифицируются факторы, влияющие на показатели состояния и развития объекта, процесса, явления. Обработка эмпирических данных по теме исследования. Анализ и обобщение практического материала (как самих исследуемых явлений, так и определяющих их факторов в динамике развития исследуемой проблемы как минимум за последние пять лет). Описание выявленных тенденций и их качественная и количественная характеристика. / Ср	5	36		Л1.1,Л2.1,Л2.2	
2.	Модульная единица 3. «Проведение экономических расчетов»					

2.1	Консультации по практике: контактная работа с руководителем практики от ВУЗа; контактная работа с руководителем практики от профильной организации / Пр	5	9		Л1.1,Л2.1,Л2.2	
2.2	Написание отчета по практике: всесторонний анализ состояния и динамики процессов и явлений по теме исследования; анализ показателей по теме исследования. Выявление факторов, влияющих на показатели состояния и развития процессов и явлений по теме исследования. Выявление проблем и принятие управленческих решений, направленных на снижение влияния негативных тенденций. Разработка и обоснование конкретных предложений по снижению себестоимости услуг, ликвидации потерь, рациональному использованию ресурсов, совершенствованию структуры управления и т.п., способствующие повышению социальной и экономической эффективности оказания услуг / Ср	5	72		Л1.1,Л2.1,Л2.2	
3.	Модульная единица 4. «Проектирование моделей»					
3.1	Консультации по практике: контактная работа с руководителем практики от ВУЗа; контактная работа с руководителем практики от профильной организации / Пр	5	9		Л1.1,Л2.1,Л2.2	
3.2	Написание отчета по практике: проведение проектных расчетов, включающих оценку проектных затрат, выгод, реализуемости и эффективности проекта для обоснования предложений по развитию объекта, процесса или явления, разработка новых и адаптация существующих методов, механизмов и инструментов функционирования социальной сферы. Планирование и обоснование предложенных управленческих решений, обеспечивающих достижение целей и выполнение задач выпускной квалификационной работы / Ср	5	72		Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2	
Модуль 3. Заключительный этап практики						
1.	Модульная единица 5. «Подготовка к защите и защита отчетов по практике»					
1.1	Написание отчета по практике: количественная и качественная обработка результатов исследования. Обобщение результатов исследования, формирование выводов и заключения. Подготовка выступления (доклада и презентации) к защите. Оформление отчета о прохождении преддипломной практики в окончательном варианте и представление его научному руководителю для получения рецензии. Размещение отчета по практике и сопутствующих документов в личном кабинете обучающегося в ЭИОС вуза. / Ср	5	86		Л1.1,Л2.1,Л2.2	
1.2	Защита отчета о прохождении практики. Зачет с оценкой / ЗаО	5	4		Л1.1,Л2.1,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.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств расположен в приложении 1 к рабочей программе

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	Вайнштейн, М. З., Вайнштейн, В. М., Кононова, О. В. Основы научных исследований [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Йошкар-Ола: Марийский государственный технический университет, Поволжский государственный технологический университет, ЭБС АСВ, 2011. - 216 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/22586.html
ЛП.2	Дубенский, Ю. П., Сергиенко, Е. И. Управление социальной работой [Электронный ресурс]: курс лекций. - Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2015. - 354 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/59668.html

Дополнительная литература

Л2.1	Скопа В. А. Методология научного исследования [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Барнаул: АлтГПУ, 2022. - 219 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/292190		
Л2.2	Пахомова Н. Г., Митрофанова О. Н. Современные методы научных исследований [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Липецк: Липецкий ГТУ, 2022. - 85 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/314105		
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ			
Windows 7 Professional MicrosoftOffice Mirapolis Virtual Room			
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ			
Гарант Консультант Плюс			
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ			
Аудитория №	Назначение аудитории	Оснащение	Вид работ
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.	
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 шт	
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.	Ср
147	«Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.	
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ			
Методические указания по оцениванию результатов производственной практики обучающимися расположены в приложении 2 к рабочей программе			

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по производственной (преддипломной) практике является формирование 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-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

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

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации;
2. Защиту отчета по практике

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

ФОРМА ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По результатам прохождения производственной (преддипломной) практики обучающийся должен предоставить руководителю 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.

Требования к оформлению отчета по практике

По результатам производственной (преддипломной) практики студенты пишут отчет. Примерный объем отчета (без приложений) – 30-35 страниц машинописного текста.

Общие требования к отчету:

- четкость и логическая последовательность изложения материала;
- убедительность аргументации;
- краткость и точность формулировок, исключающих возможность неоднозначного толкования;
- конкретность изложения результатов работы;
- обоснованность рекомендаций и предложений.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенции, формируемые при прохождении практики и написании отчета по практике и критерии оценивания

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

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

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

Критерии оценивания:

1. Сформулированы на основе поставленной проблемы проектные задачи и способы её решения через реализацию проектного управления.

2. Сформулированы мероприятия по концепции проекта в рамках обозначенной проблемы: цель, задачи, обоснование актуальности, значимости, ожидаемых результатов и возможных сфер их применения.

3. Описан и составлен план реализации проекта (мероприятий) с использованием инструментов планирования.

4. Проведено исследование и оценены результаты, выявлены факторы управления персоналом организаций.

5. Описана организационная структура управления; проблемы, связанные с функциональными организационными структурами управления.

6. Перечислены методы и инструменты исследования применялись в ходе научного исследования?

7. Перечислены методы анализа и обработки экспериментальных и эмпирических данных, средства и способы обработки данных в ходе научного исследования.

8. Указаны проектные решения и оценена их эффективность на основе непрерывного инновационного развития в условиях цифровой экономики.

9. Описаны процессы производства продукции (предоставления услуг) на основе современных технологий.

10. Обосновано применение современных технологий производства продукции (предоставления услуг), отвечающих требованиям потребителей.

11. Описана организация деятельности по управлению проектами в сфере производства продукции (предоставления услуг).

12. Использованы методы по управлению качеством проектирования продукции и услуг.

13. Изучены нормативно-правовые, законодательные акты по теме исследования.

Компетенции, формируемые при защите отчета по практике и критерии оценивания на защите

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

Контрольные вопросы:

1. Перечислите стилевые и жанровые особенности научной речи.

2. Сформулируйте требования к научному докладу.

3. Какими методами исследования и проведения экспериментальных работ и правилами коммуникации, использования исследовательского инструментария вы овладели в ходе выполнения научного исследования?

4. Назовите особенности ведения научной и деловой дискуссии.

5. Какие применялись знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных текстов?

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Контрольные вопросы:

1. Перечислите методы и инструменты исследования, которые применялись в ходе научного исследования?

2. Перечислите методы анализа и обработки экспериментальных и эмпирических данных, средства и способы обработки данных, которые применялись в ходе научного исследования.

3. Какие проектные решения предложены, какова их эффективность на основе непрерывного инновационного развития в условиях цифровизации?

ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Цель оценивания: выявить уровень сформированности компетенций по результатам подготовки и защиты отчета данной практики. Оцениваемые результаты:

1. Полнота отражения в отчёте аспектов прохождения практики.
2. Уровень сформированности у студента аналитических, рефлексивных умений, глубина анализа, формулировка предложений и задач по совершенствованию собственной деятельности, организации практики.
3. Уровень теоретической подготовки в рамках разделов индивидуального задания.
4. Аргументированность, самостоятельность, критичность аналитических и оценочных суждений.
5. Сформированность речевой профессиональной культуры.

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

Уровни сформированности компетенции	Количество баллов	Характеристика сформированности компетенции
1 уровень: Компетенция не сформирована	Более 5 баллов	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач
2 уровень: Начальный уровень	От 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	От 7-8,9 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	От 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 ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Формой отчетности по практике являются отчет о прохождении практики и последующая процедура его защиты.

Рекомендации по оформлению отчета о прохождении практики

Отчет по итогам прохождения практики должен иметь следующую структуру:

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованных источников
7. Приложения

Титульный лист отчета оформляется в соответствии с методическими рекомендациями.

Содержание (оглавление) отчета по практике содержит в себе перечень всех структурных единиц документа, указанных в документе с простановкой соответствующих номеров страниц их начала. Названия вписываются в оглавление в строгом соответствии с заголовками глав/подразделов и т.д.

Введение – структурный элемент отчета, дающий краткую его характеристику с точки зрения содержания, назначения и результатов практики.

Основная часть. Основная часть – структурный элемент отчета, требования к которому определяются целями и задачами практики. Содержание основной части отчета определяется индивидуальным заданием, разрабатываемым руководителем практики.

Заключение - содержит выводы и заключения по итогам прохождения практики.

Список использованных источников – структурный элемент отчета, который приводится в конце текста отчета, представляющий список литературы и другой документации, использованной при составлении отчета.

Приложения. Некоторые материалы отчета допускается помещать в приложениях. Приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах. Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его буквенного обозначения.

Критерии оценивания результатов прохождения практики

Отчет о практике, должен быть представлен на выпускающую кафедру в последний рабочий день практики. Студенты, не предоставившие в срок отчет по практике и прошедшие его защиту считаются студентами, имеющими академическую задолженность.

Критерии оценки.

Защита отчета по итогам прохождения практики оценивается по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично» (86–100 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; своевременно предоставил отчет о прохождении практики; содержание разделов отчета по практике в полном объеме соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций; в докладе демонстрируются отличные знания и умения, предусмотренные программой практики, аргументировано и в логической последовательности излагается материал, используются точные краткие формулировки.

«Хорошо» (71-85,9 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; предоставил

отчет о прохождении практики; содержание разделов отчета по практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако имеет отдельные отклонения и неточности в построении, логической последовательности изложения материала, выводов и рекомендаций; в докладе демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций.

«Удовлетворительно» (51–70,9 баллов): выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; предоставил отчет о прохождении практики; содержание разделов отчета по практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны; в докладе демонстрирует удовлетворительные знания и умения, предусмотренные программой практики.

«Неудовлетворительно» (0 – 50 баллов): выставляется студенту, который выполнил объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; содержание разделов отчета по практике не соответствует требуемой структуре отчета, нарушена логическая последовательность изложения материала, отсутствуют выводы и рекомендации; не владеет знаниями и умениями, предусмотренными программой практики, с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы.

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 Ольга Валерьевна

**Государственная итоговая аттестация: подготовка к
сдаче и сдаче государственного экзамена
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	экзамены 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
Вид занятий	уп	рп		
Лекции	27	27	27	27
Итого ауд.	27	27	27	27
Контактная работа	27	27	27	27
Сам. работа	72	72	72	72
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Ильичева О. В.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кутаева Т.Н.

Рабочая программа дисциплины

Государственная итоговая аттестация: подготовка к сдаче и сдаче государственного экзамена

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины: Установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС ВО и ОПОП ВО направления подготовки 43.03.01 Сервис с учетом направленности образовательной программы, разработанной в вузе Задачи дисциплины (модуля): - выявить уровень теоретической подготовки обучающихся по основным дисциплинам, а также подтвердить освоение универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, которыми должен обладать выпускник по направлению «Сервис» согласно требованиям ФГОС ВО к освоению основных профессиональных образовательных программ бакалавриата по соответствующему направлению

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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: Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации

УК-1.2: Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов

УК-1.3: Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию

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: Знает: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность

УК-2.2: Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности

УК-2.3: Владеет: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1: Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения; закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы

УК-3.2: Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия; осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности

УК-3.3: Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы; навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия

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

УК-4.1: Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии

УК-4.2: Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке

УК-4.3: Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки

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

философском контекстах

УК-5.1: Знает: основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиознофилософском и этико-эстетическом контексте; воспринимает Российскую Федерацию как государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой

УК-5.2: Умеет: анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений

УК-5.3: Владеет: навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции: сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества и народов мира

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1: Знает: основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности

УК-6.2: Умеет: демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории

УК-6.3: Владеет: навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни

УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

УК-7.1: Знает: закономерности функционирования здорового организма: принципы распределения физических нагрузок; нормативы физической готовности по общей физической группе и с учетом индивидуальных условий физического развития человеческого организма; способы пропаганды здорового образа жизни

УК-7.2: Умеет: поддерживать должный уровень физической подготовленности; грамотно распределить нагрузки; выработать индивидуальную программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма

УК-7.3: Владеет: методами поддержки должного уровня физической подготовленности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; базовыми приемами пропаганды здорового образа жизни

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: Знает: классификацию и источники чрезвычайных ситуаций; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; способы защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации; организацию безопасности и охраны труда

УК-8.2: Умеет: поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; пользоваться методами организации охраны труда

УК-8.3: Владеет: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в том числе в условиях чрезвычайных ситуаций

УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

УК-9.1: Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность, источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности

УК-9.2: Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей

УК-9.3: Владеет: навыками применения экономических инструментов

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

УК-10.1: Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней

УК-10.2: Умеет: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме

УК-10.3: Владеет: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-1.1: Знает: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации

ОПК-1.2: Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность

ОПК-1.3: Владеет: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1: Знает: сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности

ОПК-2.2: Умеет: осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности

ОПК-2.3: Владеет: методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1: Знает: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий

ОПК-3.2: Умеет: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий

ОПК-3.3: Владеет: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий

ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-4.1: Знает: сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг; принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг

ОПК-4.2: Умеет: использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов; применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг

ОПК-4.3: Владеет: навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия; навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-5.1: Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений

ОПК-5.2: Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия

ОПК-5.3: Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.1: Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг

ОПК-6.2: Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации

ОПК-6.3: Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации

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: Знает: требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.2: Умеет: соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности

ОПК-7.3: Владеет: информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности

ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

ОПК-8.1: Знает: методы и приемы применения современных программных продуктов для решения практических задач профессиональной деятельности

ОПК-8.2: Умеет: проводить расчеты по результатам выполненных исследований используя современные информационные технологии

ОПК-8.3: Владеет: методами компьютерного анализа и обработки данных; навыками самостоятельного освоения инструментальных средств для решения профессиональных задач и выполнения экономических исследований

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-1.1: Знает: клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности

ПК-1.2: Умеет: принимать участие в разработке системы клиентских отношений

ПК-1.3: Владеет: совершенствования системы клиентских отношений

ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-2.1: Знает: теоретические основы и практические приемы управления проектами в профессиональной деятельности

ПК-2.2: Умеет: применять методы управления проектами в профессиональной деятельности

ПК-2.3: Владеет: методами и приемами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПК-3.1: Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия

ПК-3.2: Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия

ПК-3.3: Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг

ПК-4: Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПК-4.1: Знает: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы

ПК-4.2: Умеет: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса

ПК-4.3: Владеет: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-5.1: Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей

ПК-5.2: Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного

обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений

ПК-5.3: Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

ПК-6: Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения

ПК-6.1: Знает: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели

ПК-6.2: Умеет: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки

ПК-6.3: Владеет: определять необходимый объема услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки

ПК-7: Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности

ПК-7.1: Знает: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки

ПК-7.2: Умеет: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем

ПК-7.3: Владеет: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса

ПК-8.1: Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале

ПК-8.2: Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала

ПК-8.3: Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом

ПК-9: Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса

ПК-9.1: Знает: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики

ПК-9.2: Умеет: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса

ПК-9.3: Владеет: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики

ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

ПК-10.1: Знает: сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

ПК-10.2: Умеет: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

ПК-10.3: Владеет: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: - особенности системного и критического мышления и уметь демонстрировать готовность к нему;
 - основные термины и базовые элементы, методы исследований;
 - основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач;
 - необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания;
 - системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации;
 - основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности, и требований рынка труда.

Уметь: - применять основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач;
 - применять методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования;
 - обобщать, анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их решения;
 - использовать законодательные и другие нормативно правовые акты для предоставления сервисных услуг;
 - применять методы прогнозирования социальных процессов и явлений в области предоставления сервисных услуг.

Владеть: - владеть понятийным аппаратом, способами самостоятельной работы с необходимой литературой;
 - навыками анализа, прогнозирования и критического мышления;
 - навыками работы на ПК; пользования современными коммуникационными технологиями;
 - навыками применения нормативно правовой базы федерального и регионального уровней;
 - способностью проводить проектную, исследовательскую работу;
 - навыками разработки прогнозов социальных процессов и явлений в области предоставления сервисных услуг, экспертной оценки социальных проектов.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. Подготовка к сдаче государственного экзамена				
1.1	Модульная единица 1. «Предэкзаменационные консультации по дисциплинам, вынесенным на государственный экзамен» /Тема/	5	0		
1.2	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса" /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.2Л2.33 Э1 Э2 Э3
1.3	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Занятость населения и ее регулирование" /Лек/	5	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	Л1.10Л2.30 Э1 Э2 Э3
1.4	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Сервисная деятельность" /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.26Л2.8 Э1 Э2 Э3
1.5	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Социальная защита населения" /Лек/	5	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.27Л2.2 Э1 Э2 Э3

1.6	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Цифровая, финансовая и социальная грамотность" /Лек/	5	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.6 Л1.13Л2.16 Л2.31 Э1 Э2 Э3
1.7	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Технологии делового общения" /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3	Л1.4Л2.11 Э1 Э2 Э3
1.8	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "История России" /Лек/	5	2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Л1.1Л2.9 Л2.26 Э1 Э2 Э3
1.9	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Управление личной карьерой" /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.8Л2.34 Э1 Э2 Э3
1.10	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Физическая культура" /Лек/	5	1	УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3	Л1.17Л2.24 Э1 Э2 Э3
1.11	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Безопасность жизнедеятельности" /Лек/	5	1	УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.24Л2.29 Э1 Э2 Э3
1.12	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Управление человеческими ресурсами" /Лек/	5	2	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.25Л2.17 Э1 Э2 Э3
1.13	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Экономика и предпринимательство" /Лек/	5	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3	Л1.18Л2.4 Э1 Э2 Э3
1.14	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Бережливые технологии в социальной сфере " /Лек/	5	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.3Л2.14 Л2.18 Л2.19 Э1 Э2 Э3
1.15	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Информационное обеспечение профессиональной деятельности" /Лек/	5	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.19Л2.1 Э1 Э2 Э3
1.16	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Стандартизация и управление качеством услуг" /Лек/	5	1	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.7Л2.6 Э1 Э2 Э3
1.17	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Управление территорией муниципального образования" /Лек/	5	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.28Л2.27 Э1 Э2 Э3

1.18	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Маркетинг" /Лек/	5	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.23Л2.32 Э1 Э2 Э3
1.19	Предэкзаменационные консультации по дисциплине "Цифровые технологии в сфере социальных услуг" /Лек/	5	1	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3	Л1.16Л2.20 Э1 Э2 Э3
1.20	Модульная единица 2. «Самостоятельная работа по подготовке к сдаче государственного экзамена» /Тема/	5	0		

1.21	Работа с научно-методическими источниками. Подготовка к процедуре сдачи государственного экзамена. /Ср/	5	72	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 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-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11 Л1.12 Л1.13 Л1.14 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18 Л1.19 Л1.20 Л1.21 Л1.22 Л1.23 Л1.24 Л1.25 Л1.26 Л1.27 Л1.28Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Л2.10 Л2.11 Л2.12 Л2.13 Л2.14 Л2.15 Л2.16 Л2.17 Л2.18 Л2.19 Л2.20 Л2.21 Л2.22 Л2.23 Л2.24 Л2.25 Л2.26 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.32 Л2.33 Л2.34 Э1 Э2 Э3
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. Сдача государственного экзамена				
2.1	Модульная единица 3. «Проведение государственного экзамена» /Тема/	5	0		

2.2	Письменные ответы на вопросы в полученном билете государственного экзамена. Письменное решение практического задания. Выступление с ответами на вопросы перед членами ГЭК. Ответы на дополнительные вопросы членов ГЭК. /Экзамен/	5	9	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3 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-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Э1 Э2 Э3

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
ЛП.1	Мокроусова Л. Г., Павлова А. Н.	История России: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2022

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Виноградова, С. А., Сорокина, Н. В., Жданова, Т. С.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013
Л1.3	Клюев, А. В.	Концепция бережливого производства: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2013
Л1.4	Титова, Л. Г.	Технологии делового общения: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017
Л1.5	Виноградова, С. А., Сорокина, Н. В., Жданова, Т. С.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л1.6	Сулейманов, М. Д., Бардыго, Н. С.	Цифровая грамотность: учебник	Москва: Креативная экономика, 2019
Л1.7	Колочева, В. В.	Управление качеством услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018
Л1.8	Савруков Н.Т.	Савруков, Н.Т. Управление личной карьерой студента	Чебоксары, 2010
Л1.9	Вылгина Ю. В.	Современный стратегический анализ: учебное пособие	Иваново: ИГЭУ, 2020
Л1.10		Занятость населения и ее регулирование	Благовещенск: АмГУ, 2017
Л1.11	Литовченко В. Б., Хайтбаев В. А., Додорина И. В.	Современные проблемы менеджмента: учебное пособие для вузов	Самара: СамГУПС, 2020
Л1.12	Муравьев Ю. Л.	Теория организации и организационное поведение: учебное пособие	Омск: ОмГПУ, 2015
Л1.13	Юрченко Н. А.	Экономическое поведение и финансовая грамотность населения: учебное пособие	Екатеринбург: УрГАУ, 2020
Л1.14	Шаповалова Т. И.	Правовые основы управленческой деятельности	Красноярск: СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2021
Л1.15	Мирославская М. В., Соловьева Н. Л., Шамина Л. К.	Методы исследований в менеджменте	Санкт-Петербург: БГТУ "Военмех" им. Д.Ф. Устинова, 2021
Л1.16	Селиванов А. С., Путеев П. А., Шенбергер П. Н., Анискина Н. В.	Цифровые технологии производственных процессов. Digital technologies in production processes: учебное пособие	Тольятти: ТГУ, 2022
Л1.17	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
Л1.18	Лаврова А. П.	Экономика и предпринимательство: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 сервис	Санкт-Петербург: СПбГАУ, 2022
Л1.19	Крюков Д. А.	Информационное обеспечение предприятия. Часть 1: Учебное пособие	Москва: РТУ МИРЭА, 2022

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.20	Данилина Е. И., Корганова И. В., Малеева Р. Ф.	Управление персоналом: методические указания по организации научно-исследовательской работы (магистратура)	Москва: РТУ МИРЭА, 2022
Л1.21	Соловьева Т. С., Попов А. В., Леонидова Г. В., Устинова К. А., Леонидовой Г. В.	Социальные инновации: теория и практика: учебное пособие	Вологда: ВолНИЦ РАН, 2022
Л1.22	Моисеенко Ж. Н.	Управление проектами в профессиональной деятельности: учебник	Персиановский: Донской ГАУ, 2022
Л1.23	Трапезникова И. С., Филатова Е. В.	Маркетинг социальных услуг	Кемерово: КемГУ, 2022
Л1.24	Быстров Е. Н., Тихомиров О. И., Терехова И. Р., Харитоненко А. Л.	Безопасность жизнедеятельности. Часть 1	Санкт-Петербург: ПГУПС, 2022
Л1.25	Михайловская С. А.	Управление человеческими ресурсами: учебное пособие	Чита: ЗабГУ, 2022
Л1.26	Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021
Л1.27	Замараева, З. П., Телегина, Г. А.	Социальная защита и социальное обслуживание населения: технологии помощи современной российской семье: учебное пособие	Пермь: Пермский государственный национальный исследовательский университет, 2019
Л1.28		Муниципалитет: экономика и управление	, 2011

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Дворовенко О. В.	Информационное обеспечение управления. Практикум: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2022
Л2.2	Захарова, Т. И.	Социальное страхование и социальная защита: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2010
Л2.3	Мошляк, Г. А., Филиппова, В. М.	Современный стратегический анализ: высшее образование: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2017
Л2.4	Кузьменкова В. Д.	Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: Электронное учебное пособие: учебное пособие	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008
Л2.5	Мазурин С. Ф.	Правовые основы управленческой деятельности государства	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2011
Л2.6	Колочева В. В.	Управление качеством услуг: учеб. пособие	Новосибирск: НГТУ, 2018
Л2.7	Акифьева Л.В.	Теория организации и организационное поведение	г. Княгинино: Типография ГБОУ ВПО НГИЭИ, 2016
Л2.8	Рубцова Н.В.	Сервисная деятельность	Москва: Академия, 2018
Л2.9	Орлов А.С.	История России	Москва: Проспект, 2022
Л2.10	Фейзуллаев Ф. С.	Современные проблемы менеджмента: учебно-методическое пособие	Махачкала: ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2019
Л2.11	Колосов В. А.	Технологии делового общения: учебно - методическое практическое пособие	Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2010

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.12		Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. направление подготовки 43.03.01 сервис. направленность программы (профиль) производственный сервис. квалификация выпускника бакалавр. форма обучения очная	Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2016
Л2.13	Беленова Н. Н.	Методические указания по выполнению практических заданий по дисциплине «современные проблемы менеджмента»: учебно-методическое пособие	Воронеж: ВГУ, 2016
Л2.14	Шмелёва А. Н.	Методы бережливого производства: учебно-методическое пособие	Москва: РТУ МИРЭА, 2021
Л2.15		Методы исследований в менеджменте: практикум	Омск: СиБАДИ, 2021
Л2.16	Сычева-Передеро О. В., Секлецова О. В., Корчагина И. В.	Финансовая грамотность: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2021
Л2.17	Лобарева Н. В.	Управление человеческими ресурсами: практикум	Москва: РТУ МИРЭА, 2021
Л2.18	Мирный В. И., Голубева О. А., Димитров В. П.	Бережливое производство: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Донской ГТУ, 2021
Л2.19	Панов А. Ю., Кузнецов С. В., Манцеров С. А.	Бережливое производство. Методика организации и обучения на производственной площадке «Фабрика процессов»: учеб. пособие	Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2020
Л2.20	Сивоплясова С. Ю.	Цифровизация социально-экономических процессов. Цифровые технологии в общественной жизни: учебное пособие	Москва: МАИ, 2022
Л2.21	Шейнова И. П., Игotti И. Н., Захаренкова И. А., Полянской О. А.	Менеджмент. Теория организации и организационное поведение. Практикум: методические указания к самостоятельной работе по выполнению практических заданий для бакалавров направления подготовки 38.03.02 «менеджмент»	Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2022
Л2.22	Боровинская Д. Н.	Инновации в сфере услуг: учебно-методическое пособие направление подготовки 43.03.03 гостиничное дело	Сургут: СурГПУ, 2021
Л2.23	Курмаева И. С., Баймишева Т. А., Жичкин К. А.	Управление проектами: методические указания	Самара: СамГАУ, 2022
Л2.24	Вандышева О. Д., Вандышев В. И.	Физическая культура: практикум: уч. пос.	Челябинск: ЮУТУ, 2022
Л2.25	Данилина Е. И., Корганова И. В., Малеева Р. Ф.	Управление персоналом: методические указания по организации, проведению и выполнению профессиональной практики (магистратура)	Москва: РТУ МИРЭА, 2022
Л2.26	Кирсанов Р. С.	История (история России, всеобщая история): практикум	Пенза: ПГАУ, 2022
Л2.27	Шаяхметов А. М.	Муниципалитеты – территории роста: сборник материалов республиканского форума	Уфа: БАГСУ, 2020
Л2.28	Миндлин Ю. Б., Лебедев Н. А., Лисейкина О. В.	Управление проектами: учебное пособие	Москва: МГАВМиБ им. К.И. Скрябина, 2022
Л2.29	Круглова Л. Э.	Безопасность жизнедеятельности: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся по всем направлениям бакалавриата и программам специалитета всех форм обучения	Сочи: СГУ, 2022

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.30	Ситникова, В. В.	Занятость населения и ее регулирование: учебное пособие для студентов направления подготовки «социальная работа»	Благовещенск: Амурский государственный университет, 2017
Л2.31	Гаранина, С. А., Горловская, И. Г., Дегтярева, С. В., Завьялова, Л. В., Капогузов, Е. А., Карпов, А. Л., Огорелкова, Н. В., Горловской, И. Г., Завьяловой, Л. В.	Экономическая культура и финансовая грамотность: основы экономических решений: практикум для бакалавриата	Омск: Издательство Омского государственного университета, 2021
Л2.32	Баширзаде, Р. Р.	Маркетинг: учебное пособие	Саратов: Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2022
Л2.33	Виноградова, С. А., Сорокина, Н. В., Жданова, Т. С.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020
Л2.34	Ustaev R. M.	Управление карьерой: учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2022

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»
Э2	Электронный справочник «Информо»
Э3	Электронная библиотечная система ЭБС IPRbooks

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room
6.3.1.4	1С: Документооборот
6.3.1.5	1С: Бухгалтерия 8
6.3.1.6	Программный комплекс «Финансовый аналитик» вер. 1.0
6.3.1.7	1С: Предприятие 8 (бухгалтерия, зарплата, торговля и управление производством)
6.3.1.8	ПРОграммный комплекс "Финансовый аналитик" вер.1.0
6.3.1.9	1С Розница
6.3.1.10	1С Обращение граждан
6.3.1.11	1С Управление нашей фирмой

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс
6.3.2.2	Гарант

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.

114	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультимедиа) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт."
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
130 Л	«Кабинет для проведения дистанционного обучения»	-Комплект учебной мебели - персональный компьютер, РОСС-рабочее место – 3 шт -наушники – 3 шт -Веб-камера LogiTech – 3 шт Графический планшет Wacom – 1 шт Сетевой фильтр - 3 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

Фонд оценочных средств для проведения процедуры государственной итоговой аттестации включает в себя:

I. Описание показателей и средств оценивания сформированности компетенций при проведении государственной итоговой аттестации;

II. Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций;

III. Комплект оценочных материалов для проведения государственного экзамена;

I. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты достижения	Средство оценивания
<i>Универсальные компетенции</i>		
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации Уметь: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов Владеть: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
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	Знать: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность Уметь: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности Владеть: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы Уметь: выбирать стратегию социального взаимодействия; осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности Владеть: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
УК-4. УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в уст-	Знать: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа

ной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)ия	Уметь: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке Владеть: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать: основные категории философии, основы межкультурной коммуникации, закономерности исторического развития России в мировом историко-культурном, религиозно-философском и эτικο-эстетическом контексте; воспринимает Российскую Федерацию как государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой Уметь: анализировать социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений Владеть: навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции: сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества и народов мира	Государственный экзаме́н, Выпускная квалификационная работа
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать: основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности Уметь: демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории Владеть: навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни	Государственный экзаме́н, Выпускная квалификационная работа
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Знать: закономерности функционирования здорового организма: принципы распределения физических нагрузок; нормативы физической готовности по общей физической группе и с учетом индивидуальных условий физического развития человеческого организма; способы пропаганды здорового образа жизни Уметь: поддерживать должный уровень физической подготовленности; грамотно распределить нагрузки; выработать индивидуальную программу физической подготовки, учитывающую индивидуальные особенности развития организма Владеть: методами поддержки должного уровня физической подготовленности; навыками обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; базовыми приемами пропаганды здорового образа жизни	Государственный экзаме́н, Выпускная квалификационная работа
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и	Знать: классификацию и источники чрезвычайных ситуаций; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; способы	Государственный экзаме́н, Выпускная

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	защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации; организацию безопасности и охраны труда Уметь: поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; пользоваться методами организации охраны труда Владеть: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в том числе в условиях чрезвычайных ситуаций	квалификационная работа
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Знать: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности Уметь: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей Владеть: навыками применения экономических инструментов	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Знать: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней Уметь: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме Владеть: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
<i>Общепрофессиональные компетенции</i>		
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации Уметь: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеть: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать: сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности Уметь: осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности Владеть: методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий Уметь: применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий Владеть: навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Знать: сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг; принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг Уметь: использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов; применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг Владеть: навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия; навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений Уметь: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия Владеть: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг Уметь: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации Владеть: навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности Уметь: соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности Владеть: информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей; информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Знать: методы и приемы применения современных программных продуктов для решения практических задач профессиональной деятельности Уметь: проводить расчеты по результатам выполненных исследований используя современные информационные технологии Владеть: методами компьютерного анализа и обработки данных; навыками самостоятельного освоения	

	инструментальных средств для решения профессиональных задач и выполнения экономических исследований	
<i>Профессиональные компетенции</i>		
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности Уметь: принимать участие в разработке системы клиентских отношений Владеть: совершенствования системы клиентских отношений	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-2 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	Знать: теоретические основы и практические приемы управления проектами в профессиональной деятельности Уметь: применять методы управления проектами в профессиональной деятельности Владеть: методами и приемами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-3 Способен проектировать процессы предоставления услуг	Знать: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия Уметь: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия Владеть: методами проектирования процесса предоставления услуг	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-4 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	Знать: методы и приемы управления сервисной организацией и диагностики объектов сервиса при проведении экспертизы Уметь: осуществлять организацию и проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса Владеть: навыками разработки и применения методов диагностики объектов предприятий сервиса	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Знать: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей Уметь: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений Владеть: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-6 Способен осуществлять деятельность по определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	Знать: виды технологий, формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели Уметь: разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальные программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки Владеть: определять необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-7 Способен осуществлять деятельность по организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности	Знать: методы организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки Уметь: обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа

	услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем Владеть: навыками выявления и оценки личностных ресурсов граждан-получателей	
ПК-8 Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	Знать: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале Уметь: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала Владеть: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-9 Способен осуществлять деятельность по организации корпоративной социальной политики организации социального сервиса	Знать: сущность и методы разработки корпоративной социальной политики Уметь: реализовывать корпоративную социальную политику организаций социального сервиса Владеть: способностью работать в коллективе и команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; методами и технологиями командной работы; методами и технологиями взаимодействия с клиентами (потребителями социальных услуг)	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-10 Способен проводить перспективный стратегический анализ социально-экономического развития сельских территорий	Знать: навыками администрирования процессов по вопросам корпоративной социальной политики Уметь: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг Владеть: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа

II. КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ДЛЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код и наименование компетенции	Уровни сформированности компетенции			
	Не сформирована (<5 баллов)	Начальный (5-6,9 баллов)	Базовый (7-8,9 баллов)	Продвинутый (9-10 баллов)
УК 1 УК 2 УК 3 УК 4 УК 5 УК 6 УК 7 УК 8 УК 9 УК 10 ОПК 1 ОПК 2 ОПК 3 ОПК 4 ОПК 5 ОПК 6 ОПК 7 ОПК 8 ПК 1 ПК 2 ПК 3 ПК 4 ПК 5 ПК 6 ПК 7 ПК 8 ПК 9 ПК 10	Полнота знаний			
	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущены ошибки	Базовый уровень знаний, соответствующий программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
	Полнота умений			
	Не развиты умения и способности решать профессиональные задачи, имеет место грубые ошибки	Показаны основные умения, решены типовые профессиональные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Показаны все основные умения, решены все типовые профессиональные задания с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, с некоторыми недочетами	Показаны все основные умения, решены все основные профессиональные задачи с несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
	Полнота владений			
	При решении профессиональных задач не показаны базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения профессиональных задач, имеются недочеты	Показаны базовые навыки при решении стандартных профессиональных задач с некоторыми недочетами	Показаны навыки при решении стандартных и нестандартных профессиональных задач без ошибок и недочетов
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач	Сформированности компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач	Сформированности компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач	Сформированности компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

III. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Комплект оценочных средств для проведения государственного экзамена включает в себя:

1. Тестовые задания для оценивания сформированности компетенций по результатам освоения образовательной программы
2. Перечень практико-ориентированных заданий по дисциплинам, вынесенным на государственный экзамен.

1. Тестовые задания для оценивания сформированности компетенций по результатам освоения образовательной программы

Комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета, режим доступа: <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22312>

Критерии оценивания результатов достижения компетенций по результатам тестирования:

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 %

2. Примерный перечень практико-ориентированных заданий

1. В результате внедрения инновационного курса по реабилитации инвалидов объем выручки от оказанных услуг (без НДС) составит 80 млн. р. Себестоимость реализованной продукции – 60 млн. р., в том числе совокупные переменные затраты – 40 млн. р. Определить объем выручки больше значения которого реализация данных услуг будет эффективна.

2. Служба социальной защиты планирует приобрести исключительную лицензию на использование патента на инновацию по реабилитации инвалидов на 3 года с лицензионным платежом в 500 тыс. руб. в год (для упрощения расчетов предполагается, что лицензионные платежи останутся постоянными). Через 3 года ожидаемая стоимость патента составит 400 тыс. руб. Определить текущую стоимость лицензии доходным подходом (методом дисконтирования денежных потоков).

3. Служба социальной защиты планирует создание пунктов приема пищи для особой категории населения. Количество поездок в день к пунктам приема пищи от центральной кухни представлен в таблице. Определите месторасположение центральной кухни для оптимизации путей доставки горячего питания

Таблица - Число поездок в день до пунктов

Пункты приема пищи	Число поездок в день
1	3
2	4
3	5
4	2

4. Вы являетесь руководителем департамента социального обслуживания в крупном городе. В последние несколько лет число бездомных людей в городе значительно увеличилось, что привело к увеличению потребности в социальной поддержке. Необходимо организовать деятельность подразделения по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания населения в ответ на данную ситуацию.

5. Рассчитать плановую явочную и среднесписочную численность рабочих по следующим данным: трудоемкость производственной программы в плановом периоде составляет 2600 тыс. нормо-часов; номинальный фонд рабочего времени по балансу - 2032

час; полезный (эффективный) фонд - 1837 час; коэффициент выполнения нормы выработки - 1,1.

6. Необходимо выбрать наилучший проект для внедрения новой технологии реабилитации инвалидов исходя из оценки показателя эффективности инвестиций NPV из двух принятых на рассмотрения, срок реализации проекта 1 год.

Наименование	Доход, млн. руб.	Инвестиции, млн. руб.	Вероятность, %	Ставка дисконта, %
Проект 1	4	2	70	25
Проект 2	5	3	40	

7. Определите при каком переключающем значении цены реализации услуги по прокату средств реабилитации инвалидов произойдет повышения риска в получение убытка от реализации услуги (аналитическим способом).

Цена (руб. в день)	NPV (тыс. руб)
15	- 20
30	15

8. Основным направлением работы государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Княгининского района» является осуществление единой эффективной государственной политики в сфере социального обслуживания различных категорий граждан и предоставление мер социальной поддержки, обеспечивающих повышение уровня жизни населения, адресную социальную помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

ГКУ НО «УСЗН Княгининского района»:

1) обеспечивает реализацию областных целевых программ «Старшее поколение», «Ветераны боевых действий»;

2) реализует мероприятия по организации летнего оздоровительного отдыха для детей и подростков, нуждающейся в особой заботе государства;

3) является субъектом системы профилактики безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних в пределах своей компетенции;

4) организует деятельность по опеке и попечительству недееспособных совершеннолетних граждан и ограниченно дееспособных совершеннолетних граждан;

5) определяет право граждан на присвоение социальных категорий (ветераны труда, ветераны труда Нижегородской области, многодетная мать), выдает сертификат на получение регионального материнского капитала;

6) обеспечивает отдельные категории граждан путевками на лечение, реабилитацию в санатории, подведомственные министерству социальной политики Нижегородской области;

7) организует оказание социальной помощи гражданам из числа лиц без определенного места жительства;

8) обеспечивает контроль и координацию деятельности учреждений социальной защиты населения Княгининского района.

Перспективными направления центра являются:

1. Развитие в Центре клубной и кружковой работы.

2. Расширение категорий населения, которые нуждаются в социальной защите.

3. Привлечение молодых специалистов Центра к решению вопросов, связанных с внедрением инновационных технологий, участие их во всех значимых мероприятиях, происходящих в социальной отрасли.

4. Расширение комплекса оказываемых услуг клиентам Центра социальными работниками и медицинскими сестрами отделений социального и социально-медицинского обслуживания на дому.

5. Развитие патроната над категориями населения, которые находятся в группе риска, но не являются клиентами Центра.

6. Участие Центра в проведении различных благотворительных акций.

7. Взаимодействие Центра с общественными организациями.

Проблемы, возникающие в процессе реализации перспективных направлений социальной защиты:

1. Не всегда удается сразу заинтересовать народ, проходит определенный промежуток времени, прежде чем кружок или клуб начинает нормально функционировать. Эта проблема может говорить, как и о высокой степени пассивности граждан, так и о не удачном подборе руководителя кружка или клуба.

2. Работа руководителя кружка осуществляется на общественных началах, что не всегда хорошо сказывается на плодотворной деятельности кружка.

3. Недостаточное финансирование кружков и клубов, например, для функционирования кружка вышивания, вязания, фито дизайна нужны рабочие материалы, которые приходится доставать различными способами.

4. Недостаточность информирования граждан о том, для кого предоставляются социальные услуги.

5. Пассивность молодых специалистов и не желание некоторых из них участвовать в общественной жизни организации, мотивируя это тем, что они сюда пришли работать, а не тратить свое время на занятия, которые не оплачиваются.

6. Отставания сотрудников и клиентов за темпом изменения социальной политики и нежелание некоторых сотрудников учиться чему-то новому, и внедрять в свою практику инновационные методы работы.

7. Недоверие граждан государству и его представителям.

8. Развитие преступности, действующей в образе работников социальной сферы.

9. Недостаточность привлечение к таким акциям спонсоров из числа частных предпринимателей. Корень этой проблеме лежит как в пассивности представителей государственной власти, так и в нежелании спонсоров участвовать в подобных мероприятиях.

10. Взаимное недоверие или перетягивание одеяла в свою сторону как со стороны государства в лице Центров социального обслуживания, так и со стороны общественных организаций.

Соотнесите проблемы, возникающие в процессе реализации перспективных направлений социальной защиты и определите пути их решения, с перспективными направлениями социальной защиты. Результаты исследования занесите в таблицу.

Таблица – Результаты соотнесения перспективных направлений социальной защиты с проблемами, возникающими возникающие в процессе реализации перспективных направлений социальной защиты и путями их решения

Перспективные направления социальной защиты	Проблемы, возникающие в процессе реализации перспективных направлений социальной защиты	Пути решения проблем
1.	1.	1.
...	...	...

Критерии оценки:

Основными критериями оценки уровня подготовки и сформированности соответствующих компетенций выпускника при проведении государственного экзамена являются:

- степень владения профессиональной терминологией;
- уровень усвоения студентом теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач;
- ориентирование в нормативных правовых актах, научной и иной специальной литературе;
- логичность, обоснованность, четкость ответа;
- культура ответа;
- готовность отвечать на дополнительные вопросы по существу экзаменационного билета.

Уровни сформированности компетенции	Оценка	Описание критериев оценивания
Продвинутый	«отлично»	Выпускник демонстрирует: свободное владение профессиональной терминологией; высокий уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; исчерпывающее последовательное, обоснованное и логически стройное изложение ответа, без ошибок. Выпускник без затруднений ориентируется в нормативных правовых актах, научной и иной специальной литературе. Речь выпускника грамотная, лаконичная, с правильной расстановкой акцентов. Выпускник готов отвечать на дополнительные вопросы.
Базовый	«хорошо»	Выпускник демонстрирует: владение профессиональной терминологией на достаточном уровне; достаточный уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; изложение ответа на вопрос полное, но недостаточно систематизированное и последовательное. Выпускник с некоторыми затруднениями ориентируется в нормативных правовых актах, научной и иной специальной литературе. Речь выпускника грамотная, лаконичная, с правильной расстановкой акцентов. Выпускник испытывает затруднения при ответе на некоторые дополнительные вопросы.
Начальный	«удовлетворительно»	Выпускник демонстрирует: владение профессиональной терминологией на минимальном уровне; Низкий пороговый уровень теоретических знаний, усвоил только основной программный материал без знания отдельных особенностей; при ответе допускает неточности, материал недостаточно систематизирован. Выпускник с затруднениями ориентируется в нормативных правовых актах, научной и иной специальной литературе. Речь выпускника в основном грамотная, но не демонстрируется уверенное владение материалом. Выпускник с трудом отвечает на дополнительные вопросы.
Не сформирована	«неудовлетворительно»	Выпускник не владеет профессиональной терминологией, демонстрирует низкий уровень теоретических знаний и умения использовать их для решения профессиональных задач. Выпускник не знает значительной части программного материала, допускает существенные грубые ошибки, не ориентируется в нормативных правовых актах, научной и иной специальной литературе. Речь недостаточно грамотная. Выпускник не может ответить на дополнительные вопросы.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1. Порядок проведения государственного экзамена.

Подготовка, организация и проведение государственного экзамена осуществляются согласно требованиям Положения «О государственной итоговой аттестации выпускников, обучающихся по образовательным программам высшего образования- программам бакалавриата, специалитета и магистратуры».

До процедуры государственного экзамена выпускники должны пройти тестирование по сформированности компетенций по программе в электронной информационно-образовательной среде вуза. При проведении тестирования задания комплектуются случайным образом из расчета 5 тестовых вопросов по каждой компетенции.

Государственный экзамен проводится в виде устного индивидуального опроса по вопросам и заданиям в билетах. Билеты к государственному экзамену включают два теоретических вопроса и практическое задание разного уровня по дисциплинам, установленным выпускающей кафедрой.

Ответы студентов оцениваются каждым членом экзаменационной комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе выставляется в результате закрытого обсуждения и простого голосования. Для определения общей оценки применяется среднее арифметическое значение оценок. Если мнения членов комиссии об оценке знаний студента разделяются, то решающим голосом обладает председатель государственной экзаменационной комиссии. Результаты экзамена объявляются в день его проведения после оформления протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

Таблица - Оценочный лист члена ГЭК при проведении государственного экзамена (критерии оценки знаний, умений, навыков)

№ п.п.	ФНО студента	Номер тестовых вопросов билета	Средний балл	Дополнительные вопросы по билету (по усмотрению комиссии)	Оценки по теоретическим вопросам билета		Решение задачи в билете (балл 20 б.)	Оценки по практическим заданиям в билете (балл 10 б.)	Итоговая оценка билета	Оценка
					Вопрос №1 (балл 30 б.)	Вопрос №2 (балл 30 б.)				
1										
2										
3										
4										
ПЕРЕВОД БАЛЛОВ В ОЦЕНКУ										
			Мин. оценка баллами	Оценки						
				5 (отлично)	4 (хорошо)	3 (удовлетворительно)	2 (неудовлетворительно)			
			100	80-89 - 100 б.	70-85,9 баллов	61-70,9 баллов	51-70,9 баллов	41-50,9 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 Ольга Валерьевна

**Государственная итоговая аттестация: выполнение и
защита выпускной квалификационной работы
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
	уп	рп		
Практические	30	30	30	30
Итого ауд.	30	30	30	30
Контактная работа	30	30	30	30
Сам. работа	186	186	186	186
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Ильичева О. В.

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Кондратьева Н.Н.

Рабочая программа дисциплины

Государственная итоговая аттестация: выполнение 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины: установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС ВО и ОПОП ВО соответствующего направления подготовки с учетом профильной направленности образовательной программы Задачи дисциплины (модуля): - определить в процессе подготовки и защиты выпускной квалификационной работы степень профессионального применения теоретических знаний, умений и навыков выпускников в анализе актуальных проблем социально-экономического развития отдельных предприятий и национальной экономики

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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: Знает: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации

УК-1.2: Умеет: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов

УК-1.3: Владеет: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию

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

УК-4.1: Знает: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии

УК-4.2: Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке

УК-4.3: Владеет: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-1.1: Знает: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации

ОПК-1.2: Умеет: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность

ОПК-1.3: Владеет: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-5.1: Знает: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений

ОПК-5.2: Умеет: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия

ОПК-5.3: Владеет: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.1: Знает: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг

ОПК-6.2: Умеет: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации

ОПК-6.3: Владеет: Навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг

ПК-3.1: Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия

ПК-3.2: Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия

ПК-3.3: Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг

ПК-5: Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

ПК-5.1: Знает: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей

ПК-5.2: Умеет: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений

ПК-5.3: Владеет: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

ПК-10.1: Знает: сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

ПК-10.2: Умеет: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг

ПК-10.3: Владеет: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса

ПК-11: Способен проводить анализ современного (текущего) социально-экономического развития сельских территорий, выявлять проблемы и перспективы развития, обосновывать процесс стратегирования сельских территорий

ПК-11.1: Знает: понятийный аппарат социально-экономического развития сельских территорий; нормативно-правовое обеспечение развития сельских территорий; виды и методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов

ПК-11.2: Умеет: проводить анализ социально-экономического развития сельских территорий; определять приоритетные направления развития сельских территорий; применять методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов

ПК-11.3: Владеет: инструментами и технологиями планирования и прогнозирования; навыками комплексного анализа социально-экономического развития сельских территорий; навыками стратегического планирования и прогнозирования

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: - основные результаты новейших исследований в профессиональной сфере;
- модели поведения экономических агентов и рынков;
- основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления;
- основные элементы процесса стратегического управления и альтернативы стратегий развития современных теорий и концепций поведения на различных уровнях организации;
- методы, принципы, инструменты управления организациями, подразделениями группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;
- основные виды системных исследований и этапы системного анализа.

Уметь: - анализировать и осуществлять основные функции управления в профессиональной сфере;
- управлять развитием организации, осуществлять анализ и разработку стратегии организации на основе современных методов и передовых научных достижений;
- выявлять перспективные направления научных исследований, обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость исследуемой проблемы;
- формулировать гипотезы, проводить эмпирические и прикладные исследования, обрабатывать эмпирические и экспериментальные данные;
- проводить количественное прогнозирование и моделирование управления бизнес-процессами;
- проводить исследование инновационных процессов в профессиональной сфере;
- выявлять перспективные направления научных исследований в профессиональной сфере;
- анализировать и обосновывать актуальность теоретической и практической значимости исследуемой проблемы;
- применять методы исследования систем управления, находить взаимосвязи явлений, а также их факторов, свойств, причин и следствий;
- понимать суть социально-экономических явлений, законы функционирования организаций.

Владеть: - методами анализа экономических и социальных процессов;
- методологией и методикой проведения научных социальных и экономических исследований;
- навыками самостоятельной научной и исследовательской работы;
- навыками количественного и качественного анализа для принятия управленческих решений;
- методикой построения организационно-управленческих моделей;
- информационными технологиями для прогнозирования и управления бизнес-процессами;
- современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных;
- методами и инструментами прогнозирования и планирования социально-экономического развития;
- современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на макро- и микроуровне.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература
	Раздел 1. Модуль 1. Выполнение выпускной квалификационной работы				
1.1	Модульная единица 1. Проектирование методологии научного исследования /Тема/	5	0		
1.2	Выбор темы выпускной квалификационной работы, ее согласование с научным руководителем и организацией. Формирование целей и задач исследований, определение предмета и объекта исследований, обоснование актуальности выбранной темы выпускной квалификационной работы. Составление плана работы. Подбор и изучение литературы по теме работы. Изучение и анализ теоретических и методологических положений, нормативно-технической документации, статистических (фактографических) материалов, справочной литературы и законодательных актов в соответствии с выбранной темой выпускной квалификационной работы, обзор научной литературы по теме исследования. /Ср/	5	40	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК- 5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 3.1 ПК-3.2 ПК- -3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-10.1 ПК- 10.2 ПК-10.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК- 11.1 ПК-11.2 ПК-11.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4

1.3	Консультация с научным руководителем выпускной квалификационной работы /Пр/	5	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК- 5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 3.1 ПК-3.2 ПК -3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-10.1 ПК- 10.2 ПК-10.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК- 11.1 ПК-11.2 ПК-11.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4
1.4	Модульная единица 2. Сбор, анализ и обобщение эмпирических данных /Тема/	5	0		
1.5	Определение в соответствии со спецификой темы, предметом и объектом исследования методов сбора, обработки и анализа эмпирических данных по теме выпускной квалификационной работы. Включение в методологическую схему исследования на этапах сбора и обработки данных проверенных методов экономических, финансовых, социологических и других видов расчетов научных исследований. Использование на этапе сбора эмпирических данных следующих методов: наблюдение, опросы, анкетирование и другие, на этапе обработки – анализ и синтез, дедукция и индукция, абстрагирование и обобщения, прогнозирование и другие. Использование специальных методов исследования для решения специальных проблем. Анализ эмпирических данных по теме исследования, динамики конкретного исследуемого объекта, процесса, явления, показатели, характеризующие прямо и косвенно исследуемые объекты, процессы, явления, а также классифицируются факторы, влияющие на показатели состояния и развития объекта, процесса, явления. Анализ и обобщение практического материала (как самих исследуемых явлений, так и определяющих их факторов в динамике развития исследуемой проблемы как минимум за последние пять лет). Описание выявленных тенденций и их качественная и количественная характеристика. /Ср/	5	50	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК- 5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 3.1 ПК-3.2 ПК -3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-10.1 ПК- 10.2 ПК-10.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК- 11.1 ПК-11.2 ПК-11.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4

1.6	Консультация с научным руководителем выпускной квалификационной работы /Пр/	5	9	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК- 5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 3.1 ПК-3.2 ПК -3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-10.1 ПК- 10.2 ПК-10.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК- 11.1 ПК-11.2 ПК-11.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4
1.7	Модульная единица 3. Проектные расчеты /Тема/	5	0		
1.8	Разработка и обоснование конкретных предложений по решению выявленных проблем по теме выпускной квалификационной работы (предложения (мероприятия) по снижению себестоимости продукции и ликвидации потерь, рациональному использованию экономических ресурсов, совершенствованию структуры производства, увеличению производства отдельных видов сельскохозяйственной продукции и др., способствующие повышению экономической эффективности производства и обеспечению финансовой устойчивости объекта исследования. План и обоснование предложенных решений, обеспечивающих достижение целей и выполнение задач выпускной квалификационной работы. Проведение проектных расчетов, включающих финансовую оценку проектных затрат, выгод, реализуемости и эффективности проекта для обоснования предложений по развитию объекта, процесса или явления, разработка новых и адаптация существующих методов, механизмов и инструментов функционирования экономики, организации и управления хозяйственными образованиями экономических субъектов, формирование механизмов устойчивого развития экономики промышленных отраслей, комплексов, предприятий. /Ср/	5	66	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК- 5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 3.1 ПК-3.2 ПК -3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-10.1 ПК- 10.2 ПК-10.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК- 11.1 ПК-11.2 ПК-11.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4

1.9	Консультация с научным руководителем выпускной квалификационной работы /Пр/	5	10	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК- 5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 3.1 ПК-3.2 ПК -3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-10.1 ПК- 10.2 ПК-10.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК- 11.1 ПК-11.2 ПК-11.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература
	Раздел 2. Модуль 2. Защита выпускной квалификационной работы				
2.1	Модульная единица 4. Подготовка к защите выпускной квалификационной работы /Тема/	5	0		
2.2	Оформление выпускной квалификационной работы в окончательном варианте и представление его научному руководителю и рецензенту. Подготовка выступления (доклада и презентации), необходимого раздаточного (иллюстрационного) материала (схемы, таблицы, графики и др.) по наиболее важным разделам работы для использования во время защиты. Подготовка ответов на замечания рецензента и согласование их с руководителем выпускной квалификационной работы. Подготовка копий опубликованных студентом статей (тезисов) в рамках работы; справки о проверке работы в системе Антиплагиат; справки о внедрении из организации. /Ср/	5	30	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК- 1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК- 5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК- 6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК- 3.1 ПК-3.2 ПК -3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-10.1 ПК- 10.2 ПК-10.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК- 11.1 ПК-11.2 ПК-11.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3
2.3	Модульная единица 5. Защита выпускной квалификационной работы /Тема/	5	0		

2.4	Защита выпускной квалификационной работы на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) с участием не менее двух третей ее состава в присутствии руководителя, рецензента и других заинтересованных лиц. Предоставление выпускной квалификационной работы комиссии. Выступление выпускника для изложения существа работы. Ответы на вопросы членов ГЭК как по содержанию работы, так и профессионального характера, а также о личном вкладе в достижение результатов исследования. Оглашение отзыва руководителя и рецензии на работу. /Пр/	5	1	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4

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	Воробьев А. А., Шадрина Н. Ю.	Основы научных исследований: учебное пособие	Санкт-Петербург: ПГУПС, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Филиппова О. Б., Красникова Е. С., Красников А. В.	Методы научных исследований: учебно-методическое пособие	Воронеж: Мичуринский ГАУ, 2022
Л2.2	Зайцева И. С.	Основы научных исследований: учебное пособие	Кемерово: КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2022
Л2.3	Простов С. М.	Основы и методология научных исследований: учебное пособие	Кемерово: КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2022

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Министерство социальной политики Нижегородской области
Э2	Электронная информационно-образовательная среда Нижегородского государственного инженерно-экономического университета
Э3	Elibrary.ru - Научная электронная библиотека
Э4	Федеральная служба государственной статистики

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	MicrosoftOffice
6.3.1.3	Mirapolis Virtual Room

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		

114	«Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Куусега – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

Фонд оценочных средств для проведения процедуры государственной итоговой аттестации включает в себя:

- I. Описание показателей и средств оценивания сформированности компетенций при проведении государственной итоговой аттестации;
- II. Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций;
- III. Средства оценивания выпускной квалификационной работы.

I. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты достижения	Средство оценивания
<i>Универсальные компетенции</i>		
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать: основы критического анализа и синтеза информации; основные характеристики и источники информации Уметь: выделять базовые составляющие поставленных задач; работать с информацией; использовать различные типы поисковых запросов Владеть: методами анализа и синтеза в решении задач; методами поиска информации; способностью определять, интерпретировать и ранжировать информацию	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии Уметь: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке Владеть: системой норм русского литературного и иностранного (-ых) языка(-ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
<i>Общепрофессиональные компетенции</i>		
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать: технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации Уметь: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеть: методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности; показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений Уметь: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения; рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия Владеть: способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисных организаций; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа

ОПК-6: Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать: нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации; законодательство РФ о предоставлении услуг Уметь: обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; подбирать законодательные акты РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации Владеть: навыками поиска информации в основных правовых системах; навыками использования законодательных актов РФ в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
<i>Профессиональные компетенции</i>		
ПК-3 Способен проектировать процессы предоставления услуг	Знать: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия Уметь: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия Владеть: методами проектирования процесса предоставления услуг	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Знать: основные организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания потребителей Уметь: использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений Владеть: навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-10 Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг	Знать: сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг Уметь: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг Владеть: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа
ПК-11 Способен проводить анализ современного (текущего) социально-экономического развития сельских территорий, выявлять проблемы и перспективы развития, обосновывать процесс стратегирования сельских территорий	Знать: понятийный аппарат социально-экономического развития сельских территорий; нормативно-правовое обеспечение развития сельских территорий; виды и методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов Уметь: проводить анализ социально-экономического развития сельских территорий; определять приоритетные направления развития сельских территорий; применять методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов Владеть: инструментами и технологиями планирования и прогнозирования; навыками комплексного анализа социально-экономического развития сельских территорий; навыками стратегического планирования и прогнозирования	Государственный экзамен, Выпускная квалификационная работа

II. КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ДЛЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код и наименование компетенции	Уровни сформированности компетенции			
	Не сформирована (<5 баллов)	Начальный (5-6,9 баллов)	Базовый (7-8,9 баллов)	Продвинутый (9-10 баллов)
	<i>Полнота знаний</i>			
УК 1 УК 4 ОПК-1 ОПК-5 ОПК-6	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущены ошибки	Базовый уровень знаний, соответствующий программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
	<i>Полнота умений</i>			

ПК 3 ПК 5 ПК 10 ПК 11	Не развиты умения и способности решать профессиональные задачи, имеет место грубые ошибки	Показаны основные умения, решены типовые профессиональные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Показаны все основные умения, решены все типовые профессиональные задания с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, с некоторыми недочетами	Показаны все основные умения, решены все основные профессиональные задачи с несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
	Полнота владений			
	При решении профессиональных задач не показаны базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения профессиональных задач, имеются недочеты	Показаны базовые навыки при решении стандартных профессиональных задач с некоторыми недочетами	Показаны навыки при решении стандартных и нестандартных профессиональных задач без ошибок и недочетов
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения профессиональных задач	Сформированности компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач, но требуется практика по большинству практических задач	Сформированности компетенции в целом соответствует базовому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений достаточно для решения стандартных практических и профессиональных задач	Сформированности компетенции полностью соответствует продвинутому уровню. Имеющихся знаний, умений и владений в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач

III. СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ

- Совершенствование онлайн-обслуживания потребителей сервисного предприятия (на примере...)
- Опыт применения цифровых технологий в учреждениях культуры с людьми с ограниченными возможностями (на примере работы одного из учреждений культуры Нижегородской области).
- Опыт применения цифровых технологий при работе с детьми «группы риска» (на примере...)
- Цифровизация социального обслуживания предприятий сервиса (на примере...)
- Цифровая трансформация предприятий сервиса (на примере...)
- Программа цифровой трансформации в социальной сфере
- Анализ региональных тенденций по применению цифровых технологий на предприятиях социального сервиса (на примере...)
- Разработка онлайн - проекта по внедрению новой услуги на сервисном предприятии (на примере...)
- Пути повышения эффективности использования информационных технологий сервисными предприятиями (на примере...)
- Диагностика состояния сервисного предприятия и повышение эффективности его работы путем применения инновационных технологий (на примере...)
- Анализ и совершенствование системы управления сервисным предприятием путем применения инновационных технологий (на примере...)
- Использование инновационных технологий сервисными предприятиями с целью повышения качества обслуживания клиентов (на примере...)
- Инновационное проектирование как эффективный способ работы с молодежью (на примере)
- Цифровой след в деятельности предприятий сервиса
- Социальная реклама как средство повышения эффективности работы предприятий сервиса
- Социальная реклама как способ работы с молодежью
- Социальная сеть как способ взаимодействия производителя и получателя социальных услуг.
- Анализ опыта применения социальных сервисов и цифровых решений в практике социального обслуживания населения.

19. Цифровые решения в практике социального обслуживания населения (указать группу)
20. Социальная реклама как способ работы с семьей
21. Онлайн-курсы как инновационный способ повышения квалификации работников социальной сферы
22. Цифровая компетентность работника социальной сферы: проблемы и пути решения
23. Социальное предпринимательство как способ решения социальных проблем граждан
24. Цифровые подходы к решению проблем сферы социального обслуживания
25. Анализ удовлетворенности населения качеством оказания цифровых услуг в сфере социального сервиса.

Критерии оценивания ВКР:

- Актуальность и практическая значимость;
- Оригинальность и научная новизна выпускной квалификационной работы. Глубина и полнота решения задач;
- Уровень экономической эффективности предлагаемых решений;
- Уровень применения информационных технологий;
- Качество подготовленного материала к презентации, качество подготовленного автореферата и доклада;
- Правильность и аргументированность ответов на вопросы, эрудиция и знания в области профессиональной деятельности;
- Апробация результатов исследования (наличие справки внедрения);
- Публикация результатов работы, участие в проектной деятельности.

№ п/п	ФГО ОФП	Применение в работе профессиональных знаний и умений в области профессиональной деятельности (по п. 4)	Уровень реферативности (по п. 5)	Уровень соответствия требованиям (по п. 6)	Научно-исследовательская и проектная деятельность (по п. 7-9)			Апробация результатов работы (по п. 10)	Новизна (по п. 11)	Оценка
					Участие в проектной ВКР (по п. 7)	Участие в проектной ВКР (по п. 8)	Участие в проектной ВКР (по п. 9)			

Итогом защиты выпускной квалификационной работы является определение уровня сформированности компетенций и выставление оценки.

Уровни сформированности компетенции	Оценка	Описание критериев оценивания
Продвинутый	«отлично»	Выпускная квалификационная работа оформлена в полном соответствии с предъявляемыми требованиями. Содержание работы полностью раскрывает заявленную тему. Работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, содержательный анализ практического материала; характеризуется логичным, изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями; при защите работы студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные рекомендации, а во время доклада использует качественный демонстрационный материал; свободно и полно отвечает на поставленные вопросы; на работу имеются положительные отзывы научного руководителя и рецензента.
Базовый	«хорошо»	Выпускная квалификационная работа оформлена в полном соответствии с предъявляемыми требованиями. Содержание работы полностью раскрывает заявленную тему. Носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теорети-

		ческую базу, достаточно подробный анализ практического материала. Характеризуется в целом последовательным изложением материала. Выводы по работе носят правильный, но не вполне развернутый характер; ВКР позитивно характеризуется научным руководителем и оценивается как «хорошая» в рецензии; при защите студент в целом показывает знания вопросов темы, умеет привлекать данные своего исследования, вносит свои рекомендации; Во время доклада используется демонстрационный материал, не содержащий грубых ошибок, студент без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.
Начальный	«удовлетворительно»	Выпускная квалификационная работа носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу и базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором. В работе просматривается непоследовательность изложения материала, представлены недостаточно обоснованные утверждения; в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.
Не сформирована	«неудовлетворительно»	Выпускная квалификационная работа не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора; не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях вуза; не имеет выводов либо они носят декларативный характер; в рецензии выставлена неудовлетворительная оценка; при защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения.

Подготовка, организация и процедура защиты ВКР осуществляются согласно требованиям Положений «О государственной итоговой аттестации выпускников, обучающихся по образовательным программам высшего образования- программам бакалавриата, специалитета и магистратуры».

Выпускная квалификационная работа определяет уровень профессиональной подготовки выпускника. Выпускная квалификационная работа защищается в Государственной экзаменационной комиссии.

Выпускная квалификационная работа представляет собой законченную самостоятельную учебно-исследовательскую работу, в которой решается конкретная задача, и должна соответствовать видам и задачам его профессиональной деятельности.

Тема выпускной квалификационной работы должна быть сформулирована таким образом, чтобы в ней максимально конкретно отражалась основная идея работы. Тема выпускной квалификационной работы утверждается в установленные сроки на заседании выпускающей кафедры, где подготавливается ВКР согласно Положению о порядке выбора тем выпускной квалификационной работы.

Руководитель утверждается заведующим выпускающей кафедры.

Требования к содержанию и структура выпускной квалификационной работы определяются согласно методическим рекомендациям, разработанным выпускающей кафедрой. Работа любого типа должна содержать титульный лист, введение с указанием актуальности темы, целей и задач, характеристикой основных источников и научной литературы, использованных в ВКР, основную часть (которая может разделяться на пункты или параграфы), заключение, содержащее выводы, библиографический список. Оформление ВКР должно соответствовать требованиям, устанавливаемым ГОСТ 7.0.11-2011 «Правила оформления диссертаций».

Вместе с работой на защиту выпускник должен представить ее автореферат. Выпускная квалификационная работа и автореферат должны быть выполнены и представлены на выпускающую кафедру в установленные сроки.

Порядок апелляции результатов государственных аттестационных испытаний

Рассмотрение апелляции результатов государственных аттестационных испытаний проводится согласно Положению о государственной итоговой аттестации выпускников, обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, специалитета и магистратуры.

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 Ольга Валерьевна

Управление личной карьерой
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Практические	4	4			4	4
Итого ауд.	4	4			4	4
Контактная работа	4	4			4	4
Сам. работа	32	32	32	32	64	64
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	36	36	36	36	72	72

Программу составил(и):

преподаватель, Антонова Д. А.

Рецензент(ы):

д.э.н., профессор, Фролова О. А.

Рабочая программа дисциплины

Управление личной карьерой

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: создание условий для осознанного выбора студентами направления своей дальнейшей специализации в процессе вузовского обучения, осознание ими своих жизненных целей, разработка реальной программы личных действий для формирования конкурентоспособности, трудоустройства и обеспечения собственной карьеры, глубокое понимание содержания и перспектив своего направления обучения. Задачи дисциплины (модуля): - изучение отечественного и зарубежного опыта управления карьерой; - изучение основ профессиональной пригодности; - основы социального проектирования; - формирование практических умений и навыков поиска работы, трудоустройства и построения карьеры; - формирование мотивации к развитию карьеры.

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	Проектный менеджмент
2.2.2	Государственная итоговая аттестация (подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы)
2.2.3	Государственная итоговая аттестация (подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена)

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ						
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде						
УК-3.1: Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы						
УК-3.2: Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности						
УК-3.3: Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия						
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни						
УК-6.1: Знает: основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности						
УК-6.2: Умеет: демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории						
УК-6.3: Владеет: навыками рационального распределения временных ресурсов, построения индивидуальной траектории саморазвития и самообразования в течение всей жизни						
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: 1. возможные траектории профессионального развития и самообразования 2. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности 3. значимость профессиональной деятельности по профессии Уметь: 1. определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования 2. взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 3. описывать значимость своей профессии (специальности) Владеть: 1. навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний 2. навыками самоанализа и самоменеджмента 3. различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. МОДУЛЬ 1. Факторы успешности студента					

1.1	Модульная единица 1. Базовые качества личности успешного студента. Soft- компетентность /Тема/	1	0			
1.2	Семинарское занятие 1. Развитие soft skills, как тренд современного профессионального образования /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	Тестирование
1.3	Система качеств, непосредственно влияющие на успешность личности современного студента /Ср/	1	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.4	Модульная единица 2. Научно-исследовательская деятельность студентов как основа реализации профессиональных компетенций /Тема/	1	0			
1.5	Практическое занятие 1. Сбор и оформление информации для научно-исследовательской работы /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	Тестирование
1.6	Изыскательская культура студента. Исследовательские проекты прикладного характера. /Ср/	1	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
1.7	Модульная единица 3. Управление деловой (профессиональной) карьерой. /Тема/	1	0			
1.8	Личность как объект управления. Факторы мотивации и демотивации персонала. Саморегуляция. /Ср/	1	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 2. МОДУЛЬ 2. Навыки SELF-менеджмента (самоконтроля)					
2.1	Модульная единица 4. Система и механизмы формирования собственной конкурентоспособности /Тема/	2	0			
2.2	Самопрезентация конкурентоспособного специалиста. Адаптация в коллективе. Профессиональная компетентность — залог успеха. /Ср/	2	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.3	Модульная единица 5. Саморефлексия и самоанализ профессиональной деятельности /Тема/	2	0			
2.4	Основные вопросы для проведения само-анализа. /Ср/	2	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.5	Алгоритм рефлексии-самоанализа. Когда необходимо использовать самоанализ. /Ср/	2	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование
2.6	Зачет /Зачёт/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	Вопросы и задания для промежуточной аттестации, тестирование

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	Павловская, И. А.	Планирование карьеры: курс лекций	Владикавказ: Владикавказский институт управления, 2010
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Старт карьеры Нижний Новгород		
Э2	Добро. университет		
Э3	КУПНО		
Э4	Факультетус		
Э5	Росмолодежь		
Э6	Россия страна возможностей		
Э7	НН		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Windows 7 Professional		
6.3.1.2	MicrosoftOffice		
6.3.1.3	MicrosoftOffice 2013Standard		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Консультант Плюс		
6.3.2.2	Гарант		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)		
№ Аудитории	Назначение	Оснащение
114	«Кабинет документационного обеспечения управления»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом – 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) – 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.
115	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»	- Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 – 1 шт."
140	«Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»	Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS – 1 шт.) - Экран на штативе

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины расположены в приложении 2 к рабочей программе	

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

УК.3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК.6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

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

Для оценивания результатов освоения дисциплины используются следующие оценочные средства:

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

Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации¹

1. Охарактеризуйте понятие «Soft-Skills». Объясните роль Soft-Skills компетенций в профессиональном самоопределении и успешной карьере.
2. Обоснуйте систему качеств, влияющих на успешность личности современного студента.
3. Объясните понятие изыскательской культуры студента и ее основные элементы.
4. Приведите примеры исследовательских проектов прикладного характера.
5. Опишите процесс организации научно-исследовательской деятельности обучающихся в вузе.
6. Объясните сущность проектной деятельности и ее значение в формировании ключевых компетенций.
7. Перечислите этапы организации проектной деятельности в вузе.
8. Технологии работы над проектами.
9. Перечислите и раскройте содержание принципов управления собой.
10. Опишите процесс саморегуляции.
11. Опишите понятия наставничество и менторинг. В чем их отличие?
12. Охарактеризуйте основные принципы наставничества. Назовите основные типы наставничества.
13. Опишите систему наставничества и охарактеризуйте ее основные элементы.
14. Охарактеризуйте основные критерии эффективного наставничества?
15. Охарактеризуйте основные виды подразделяют менторинг.
16. Перечислите факторы для проведения успешного менторинга.
17. Раскройте сущность понятий «самоанализ» и «саморефлексия». В чем их сходство и отличия.
18. Назовите главные цели и задачи самоанализа и саморефлексии.
19. Охарактеризуйте основные преимущества и недостатки саморефлексии.
20. Опишите взаимосвязь саморефлексии и понятия soft skills.
21. Перечислите основные причины необходимости использования самоанализа.
22. Опишите основные вопросы включает в себя процесс самоанализа.
23. Опишите алгоритм рефлексии-самоанализа. При каких условиях возникает необходимость в его использовании?
24. Раскройте сущность понятия и особенности социально-ориентированного проекта: решение социальных проблем или улучшение благосостояния определенной группы людей, сообщества или общества в целом.
25. Опишите процесс анализа ситуации и постановки проблемы при создании социального проекта.
26. Опишите процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами.
27. Раскройте сущность методики взаимодействия с органами власти и НКО.

¹ формулировка вопросов должна носить компетентностно-ориентированный характер (начинаться с глагола: охарактеризуйте, обоснуйте, докажете, проанализируйте и т.д.)

28. Опишите этапы постановки проблемы при разработке социального проекта.
29. Опишите понятие выработки гипотезы проектного решения и ее проверка?
30. Опишите процесс определения целей проекта, задач и плана работы.

Задание 1.

Проанализировать сложившуюся ситуацию на рынке труда Нижегородской области с целью определения вакансий в области будущей профессиональной деятельности. Заполнить таблицу.

Район Нижегородской области	Существующие предложения	Условия работодателя

Задание 2.

Сформировать резюме по выпускаемой специальности.

Блоки резюме:

1. Личные данные (ФИО, возраст, гражданство, семейное положение, адрес, контактный телефон).
2. Цели соискания должности (2-3 строки).
3. Трудовой опыт (перечисление в обратной хронологической последовательности мест предыдущей работы, занимаемых должностей, достигнутых успехов и причин увольнений).
4. Сведения об образовании в обратной значимости (учебные заведения, специальности, дополнительное образование, приобретенные навыки).
5. Дополнительная информация (знание языков, компьютера, наличие водительских прав, членство в общественных организациях, публикации, изобретения; особенности характера, важные для работы; фамилии тех, кто может дать рекомендации).

Задание 3.

Построить индивидуальный (личностный) мотивационный профиль. В концепции, положенной в основу данной методики, делается упор на классификацию мотивов человека, построенной по критериям объекта и предмета удовлетворения потребностей. По объекту направленности мотивы могут быть общественно-значимыми и личными. Общественно-значимые мотивы направлены на удовлетворение потребностей социумов различных уровней: общества в целом, различных групп (потребителей, предприятия, трудовых коллективов). Личные мотивы направлены на удовлетворение собственных индивидуальных потребностей человека. Личные мотивы по предмету удовлетворения потребностей подразделяются на 3 основные группы: материальные, социальные, духовные.

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 заданий²

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (*режим доступа*
<https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=22506>))

УК.3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

- 1.Какой подход к конфликтам на рабочем месте является наиболее конструктивным?
Избегание любых конфликтных ситуаций
Агрессивное поведение
Неудовлетворенность ситуацией
Сотрудничество и поиск взаимовыгодных решений
- 2.Какая форма коммуникационной деятельности в обществе может быть определена как «целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации»?
 - а) общение
 - б) управление**
 - с) подражание
- 3.Понятие коммуникация характеризуется:
 - а. передачей информации с целью получения ответа
 - б. обмен информацией о идеях или переживаниях
 - с. передача информации от источника во вне
 - д. воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы**
4. Командная организация труда обеспечивает получение (*синергии*)
5. Показателями эффективности работы наставника являются...
 - а. Отсутствие конфликтных ситуаций
 - б. Отсутствие правонарушений
 - с. Все перечисленные варианты**
6. Чтобы команды стали самоорганизующимися единицами, важно обеспечить ...
 - а) наличие ресурсов для работы команды
 - б) адекватные коммуникации между ними**
 - в) полную самостоятельность работы
 - г) точность поставленных целей
7. Модель взаимодействия человека и организационного окружения – это модель включения человека в(*организационное окружение*)
8. Удовлетворенность выполняемой работой у молодого специалиста, как правило:
 - а. низкая, ему кажется, что его переоценивают, а работа слишком сложна;
 - б. низкая, ему кажется, что его недооценивают, а работа слишком проста;
 - с. нейтральная, так как он не рассчитывает долго задерживаться на этой должности.
 - д. высокая, ему нравится работа, которая ему поручается**
9. сторона общения, означающая процесс обмена информацией и действиями.
(Коммуникативная)
10. Метод обучения, в наибольшей степени способствующий приобретению и сохранению знаний – это.....(*Программное обучение*)

УК.6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1. Задачи саморегуляции
 - а. повышение наблюдательности, выраженности стрессовых реакций и предотвращение их нежелательных последствий;
 - б. снижение биологической напряженности, выраженности стрессовых реакций и предотвращение их нежелательных последствий;

² Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

с. снижение психофизиологической напряженности, выраженности стрессовых реакций и предотвращение их нежелательных последствий;

d. снижение эффективности, выраженности стрессовых реакций и предотвращение их нежелательных последствий;

e. увеличение психофизиологической напряженности, выраженности стрессовых реакций и предотвращение их нежелательных последствий.

2. На этапе карьеры ведущей моральной потребностью является стабилизация самовыражения, рост уважения. **(сохранения)**

3. Методами обучения в форме «вне рабочего места» являются:

a. Круглый стол

b. Деловые игры

c. Анализ конкретных ситуаций

4. Результат осознанной позиции и поведение человека в области трудовой деятельности, связанные с должностным или профессиональным ростом – это **(карьера)**

5. Применение методов саморегуляции помогает достичь трех основных эффектов

a. активизации;

b. восстановления;

c. напряжения;

d. уменьшения психофизиологической реактивности;

e. успокоения.

6. Выберите из предложенных первый этап наступления деловой карьеры:

a. продвижение;

b. становление;

c. сохранение.

7. В период идет процесс роста квалификации работника, продвижение по служебной лестнице. **(этапа становления)**

8. Мероприятия по управлению деловой карьерой:

a) понижают преданность работника интересам организации

b) увеличивают текучесть кадров

в) повышают производительность труда

9. Какой этап не включается в управление планированием карьеры:

a) увольнение работника

b) разработка плана развития карьеры

в) обучение нового сотрудника

10. Управление развитием персонала в нужном для организации направлении, характеризующееся составлением плана продвижения работника называется **(планирование карьеры)**

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.Портфолио

Требования к оформлению портфолио

Портфолио оформляется в электронном виде.

Электронный вариант оформляется с использованием программы PowerPoint. Студент самостоятельно записывает сведения об учебной деятельности, участии в научной, производственной деятельности, в мероприятиях, получении дополнительного образования и т. д. Средний балл успеваемости по дисциплинам учебного плана и по практикам считается накопительно по итогам сессий. Приложение «документы» может содержать копии дипломов,

грамот, свидетельств, сертификатов, удостоверений, заверенных зам.директора по УВР, в электронном виде – сканы документов.

Документы. Прикладываются дипломы, грамоты, свидетельства, сертификаты, удостоверения, фотоматериалы и др.

Работы. Вкладываются творческие работы, исследовательские работы, доклады на научно-практических конференциях, конкурсах, рефераты, печатные работы

Отзывы. Прикладываются характеристики с мест прохождения практики, рекомендательные письма, благодарственные письма, отзывы о достижениях студента, характеристики куратора и т.д.

Критерии оценки

Содержательность	• Эффективность, понятная и полная структура; • Наполненность портфолио по всем определенным позициям; • Наглядная демонстрация позитивной динамики результатов; • Достоверность, подкрепление зафиксированного в портфолио ссылками или документами
Технологичность	• систематичность пополнения и правильность распределения материалов • удобство использования и минимальные затраты времени при заполнении • удобная навигация
Социальность	• доступность для других с целью использования материалов • нацеленность на самосовершенствование • возможность обратной связи

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 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, защита портфолио личных достижений студента.

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

Таблица распределения баллов по видам работ*

Контролируемые мероприятия	Мак кол-во баллов	Примечания
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	70	
Работа на практических занятиях	20	0-10 баллов за работу на 1 практическом занятии
Защита портфолио личных достижений	20	0-20 баллов за наполненность презентации
Личный кабинет студента в ЭИОС	20	0-20 баллов за наполненность личного кабинета обучающегося
Тестирование по модулям (2 модуля)	10	0-5 баллов на прохождение тестирования
ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ – зачет	30	
ВСЕГО ЗА КУРС:	100	

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

№	Балльно-рейтинговая система	Зачетная система
1.	0-50	Незачет
2.	51-100	Зачет

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 Ольга Валерьевна

Проектный менеджмент
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Организация и менеджмент
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.rlx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		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	60	60	60	60
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Козлов Сергей Николаевич

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Большакова Юлия Александровна

Рабочая программа дисциплины

Проектный 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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Организация и менеджмент

Протокол от 26.08.2023 г. № 1

Зав. кафедрой Ильичева Ольга Валерьевна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Цель дисциплины «Проектный менеджмент» состоит в развитии проектного мышления у обучающихся. Освоение дисциплины предполагает введение в проблематику управления проектами и изучение методологии управления проектами, ознакомление обучающихся с инструментами и методами управления проектами на всех этапах жизненного цикла проекта, начиная с инициализации проекта, планирования его работ, организации их использования и контроля и кончая завершением. Задачи дисциплины (модуля): - дать обучающимся глубокие фундаментальные теоретические и практические знания, умения и навыки в области управления проектами; - сформировать у них чувство ответственности за обоснованность принимаемых управленческих решений; - изучение основных принципов разработки концепции и целей проекта, а также со-временных программных средств и информационных технологий, используемых в управлении проектами; - освоение основных методов проектного анализа и математическим аппаратом оценки эффективности и риска проектов; - формирование практических навыков в управлении проектами и использовании пакетов прикладных программ для управления проектами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Системный анализ в сервисе
2.1.2	Социальное предпринимательство
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Анализ деятельности организаций сервиса
2.2.2	Бережливые технологии в социальной сфере

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	
ПК-2.1:	Знает: теоретические основы и практические приемы управления проектами в профессиональной деятельности
ПК-2.2:	Умеет: применять методы управления проектами в профессиональной деятельности
ПК-2.3:	Владеет: методами и приемами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг	
ПК-3.1:	Знает: способы оценки результатов деятельности сервисного предприятия
ПК-3.2:	Умеет: проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия
ПК-3.3:	Владеет: методами проектирования процесса предоставления услуг
ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса	
ПК-8.1:	Знает: формы и методы сбора информации о потребностях организации социального сервиса в персонале
ПК-8.2:	Умеет: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала
ПК-8.3:	Владеет: навыками администрирования процессов и документооборота обеспечения персоналом
ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг	
ПК-10.1:	Знает: сущность организации работ по управлению информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.2:	Умеет: управлять информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг
ПК-10.3:	Владеет: методами анализа информационных потребностей посетителей сайта организации социального сервиса

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать: -основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории;
-основные законодательные и нормативно-правовые документы, основные этические ограничения, принятые в обществе, основные понятия, методы выработки принятия и обоснования решений задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, методы выбора оптимального решения задач.

Уметь: -сопоставлять разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;
-определять ожидаемые результаты решения задач и разрабатывает различные виды планов по реализации проектов учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, осуществлять поиск оптимальных способов решения поставленных задач, с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Владеть: -навыками анализа информации и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки;
-навыками проектирования решения задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, оценивая вероятные риски и ограничения в выборе решения поставленных задач.

№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Проектный менеджмент					
1.1	Модульная единица 1. Основы проектного менеджмента /Тема/	3	0			
1.2	Модульная единица 1. Основы проектного менеджмента /Лек/	3	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.3	Модульная единица 1. Основы проектного менеджмента /Пр/	3	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.4	Модульная единица 1. Основы проектного менеджмента /Ср/	3	30	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.5	Модульная единица 2. Процессы и функциональные области управления проектами /Тема/	3	0			
1.6	Модульная единица 2. Процессы и функциональные области управления проектами /Лек/	3	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.7	Модульная единица 2. Процессы и функциональные области управления проектами /Пр/	3	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;

1.8	Модульная единица 2. Процессы и функциональные области управления проектами /Ср/	3	30	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.9	Зачёт /Зачёт/	3	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3 ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;

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	Зуб А. Т.	Управление проектами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Балашов А. И., Рогова Е. М., Тихонова М. В., Ткаченко Е. А.	Управление проектами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Балашов А. И., Рогова Е. М., Тихонова М. В., Ткаченко Е. А.	Управление проектами: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Федеральный образовательный портал ЭСМ (Экономика. Социология. Менеджмент)
Э2	Российской Ассоциации управления проектами «Совнет»
Э3	Международной Ассоциации Управления Проектами IPMA

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

6.3.1.1	Windows 7 Professional
6.3.1.2	Windows 8.1Professional
6.3.1.3	7 zip

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс
6.3.2.2	Гарант

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оснащение
Аудитории		

143	«Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов»	Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения Проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter
146	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная – 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь – 1 шт. - Монитор BENQ – 1 шт. - Системный блок – 1 шт. - Smart Podium SMART – 1 шт. - Трибуна – 1 шт. - Smart Board – 1 шт. - Проектор Epson – 1 шт. - Стенд РссельхозБанк – 2 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения дисциплины является сформированность следующих компетенций:

ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса.

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг.

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса.

ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг.

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 аттестации¹

Семестр 3

1. Охарактеризуйте понятие и сущность «проектный менеджмент»?
2. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы и особенности становления проекта, как формы деятельности.
3. Охарактеризуйте стадию «Инициация проекта».
4. Охарактеризуйте стадию «Организация и контроль выполнения работ».
5. Охарактеризуйте стадию «Анализ и регулирование выполнения проекта».
6. Назовите и опишите ключевые критерии успешного завершения проекта.
7. Перечислите основные подходы управления проектами.
8. Перечислите и охарактеризуйте ключевые показатели проекта.
9. Охарактеризуйте понятие «стратегическая перспектива».
10. Опишите какое влияние оказывает проект на стратегическое развитие организации.
11. Охарактеризуйте основные особенности инвестиционного проекта.
12. Охарактеризуйте понятие и сущность социального проектирования.
13. Охарактеризуйте основные особенности социального проекта.
14. Охарактеризуйте сущность понятия «планированием проекта по временным параметрам».
15. Охарактеризуйте сущность понятия «планированием проекта по стоимостным параметрам».
16. Перечислите процессы и уровни планирования проекта.
17. Охарактеризуйте процесс сетевого планирования проекта.
18. Перечислите формы документов, которые формируются при оформлении плана проекта.
19. Опишите суть ресурсного планирования.
20. Охарактеризуйте понятия «бюджет» и «смета затрат» на реализацию проекта?

Семестр 4

1. Охарактеризуйте, что включает в себя процесс формирования команды.
2. Опишите принципы, заложенные в процессе формирования команды.
3. Перечислите основные этапы развития команды проекта.
4. Опишите роль руководителя проектной команды?
5. Опишите, что включает в себя сущность команды проекта.

¹ формулировка вопросов должна носить компетентностно-ориентированный характер (начинаться с глагола: охарактеризуйте, обоснуйте, докажете, проанализируйте и т.д.)

6. Опишите процесс трансформации команды проекта.
7. Опишите процесс оценки деятельности команды проекта.
8. Опишите роль команды в успехе реализации проекта.
9. Назовите основные понятия и их определения коммуникаций проекта.
10. Охарактеризуйте внутренние коммуникации проекта.
11. Охарактеризуйте внешние коммуникации проекта.
12. Перечислите основные группы стейкхолдеров проекта.
13. Перечислите основные современные тенденции управления коммуникациями в проектном менеджменте.
14. Раскройте сущность процесса управления изменениями в проекте.
15. Опишите процесс выстраивания структура партнеров проекта.
16. Охарактеризуйте особенности управления конфликтами в проектной команде.
17. Назовите, что входит в основу методики управления коммуникациями проекта.
18. Опишите основные отличия принятия решений в условиях определенности, риска и неопределенности.
19. Перечислите основные причины возникновения неопределенности.
20. Назовите основоположников классической теории экономического риска. В чем они видели сущность экономического риска?
21. Как описывали экономический риск представители неоклассической теории?
22. Дайте определение риска как экономической категории.
23. Перечислите ключевые вопросы управления рисками проекта.
24. Назовите основные особенности «акционерное общество».
25. Назовите основные особенности «государственное муниципальное предприятие».
26. Назовите основные особенности «общество с дополнительной ответственностью».
27. Назовите основные особенности «хозяйственное товарищество».
28. Назовите основные особенности «общество с ограниченной ответственностью».
29. Назовите основные особенности формирования паспорта проекта.
30. Назовите основные особенности по оформлению и представлению иллюстративного материала проекта.

Примерный комплект учебных задач

Задача 1.

В таблице 1 представлен календарный план реализации социального проекта «Career Advice». Визуализируйте временные периоды реализации проекта при помощи инструмента MS Excel – «Диаграмма Ганта».

Таблица 1 – Календарный план реализации проекта «Career Advice»

№	Задача	Метод/Мероприятие	Сроки (дд.мм.гггг)
1	Формирование команды проекта	Формирование команды во время деловой игры в рамках проекта проекте «Молодежный кадровый резерв». Представление модели проекта в сфере «Образование»	20.12.2019 – 25.12.2019
2	Формирование целей и задач проекта	Серия встреч команды и совместное обсуждение модели проекта. В ходе обсуждения были распределены роли в команде, поставлена цель, разработан паспорт проекта и сделана декомпозиция задач	28.12.2019 – 28.12.2019
3	Разработка технического задания	Анкетирование целевой аудитории выявило потребность будущих пользователей платформы, что помогло сформировать техническое задание. На данном этапе было детально прописано описание будущего сайта. Полученные	01.03.2020 – 02.03.2020

		результаты предполагается задействовать в дальнейшем функционировании объекта.	
4	Анализ рынка	Привлечение экспертов помогло сделать анализ рынка и просчитать жизнеспособность продукта. Во время консультации были прописаны сегменты, проблемы, конкуренты. Сделано структурирование функций объекта и утвержден пошаговый план	25.03.2020-30.03.2020
5	Разработка сайта	Сформирован макет готового проекта, представлен шаблон сайта.	15.05.2020-01.07.2020

Задача 2. В процессе реализации проекта строительства жилого дома были проведены следующие работы: покупка земельного участка, получение разрешения на строительство, проектирование дома, земляные работы, возведение фундамента, возведение стен и перекрытий, кровля крыши, наружная отделка дома, подведение коммуникаций, ввод дома в эксплуатацию и получение правоустанавливающих документов.

Задание: Распределите функционал участника каждого этапа реализации проекта. Результаты оформите в таблицу.

Таблица 2 – Функционал участника проекта

Этап реализации проекта	Обязанности (функционал)
Покупка земельного участка	...
...	...

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 заданий²

² Тестовые задания, направлены на оценку сформированности компетенций по каждому элементу дисциплины. Комплект тестовых заданий, представленный в ФОС должен содержать 10 вопросов и которых: 6 заданий закрытого типа (задания с выбором нескольких ответов, задания на сопоставление, задания на установление правильной последовательности), 4 задания открытого типа (задания на дополнение, задания с развернутым ответом)

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (*режим доступа* <https://ngiei.mcdir.ru/enrol/index.php?id=20892>))

ПК-2: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса.

1. Организационную структуру строят с учетом состава и содержания, а также трудоемкости функций управления. **(Верно)**

2. Факторы, учитываемые при выборе наиболее приемлемой с точки зрения условий реализации проекта формы:

- a) Все ответы верны
- b) Нет правильного ответа
- c) **Сложность проекта**
- d) **Требования заказчика**
- e) Уровень коммуникации
- f) Система целеполагания

3. Установите соответствие:

a) Формальные цели – являются критериями оценки состояния проекта и полезности деятельности, который формируется из мотивации деятельности тех лиц, которые принимают решения

b) Реальные цели – являются путями достижения формальных целей (продукция, которую необходимо произвести, ее количество и качество, необходимое количество ресурсов, их количество и качество)

4. Стадия календарного планирования проекта включает:

- a) Нет правильного ответа
- b) Все ответы верны
- c) **Определение графиков потребности проекта в ресурсах**
- d) Организацию исполнения выполнения проекта в рамках плановых параметров времени
- e) Формирование отчетности о ходе выполнения работ

5. Среди самых значимых причин необходимости составления планов, выделяют:

- a) **Координирующая роль планов**
- b) **Неопределённость будущего**
- c) Все ответы верны
- d) Нет правильного ответа
- e) Детерминированность элементов внешней среды
- f) Динамичность рынка

6. К задачам планирования проекта относятся:

- a) **Все ответы верны**
- b) Нет правильного ответа
- c) Утверждение плана проекта
- d) Уточнение объема работ и состава проекта
- e) Разработка бюджета проекта и реального расписания (или отдельных его этапов)

7. Основным инструментом интеграции участников проекта является ... **(план)** проекта.

8. К этапам анализа проблем относится:

- a) **Прогноз состояния**
- b) Все ответы верны
- c) Нет правильного ответа
- d) Анализ показателей внешней среды
- e) Анализ внутренних характеристик
- f) **Структурирование имеющихся проблем**

9. В проектном менеджменте можно выделить четыре типа оценок:

- a) **грубый порядок величины, порядок величины, бюджетная оценка, точная оценка**
- b) параметрическая оценка, оценка «снизу вверх», оценка «сверху вниз», оценка по аналогам

10. Требования, предъявляемые к руководителю проекта:

- a) Осуществлять внешнюю коммуникацию с участниками проекта
- b) Эффективно организовать начало работ по проекту

- c) Эффективно распределять работы по проекту между членами команды
- d) Управлять изменениями
- e) Нет правильного ответа
- f) Все ответы верны**

ПК-3: Способен проектировать процессы предоставления услуг.

1. Главной целью составления каждого плана является определение точных ориентиров и цифр. **(Неверно)**

2. В какой теории мотивации отражается ситуация, в которой люди постоянно сравнивают собственные трудозатраты с получаемыми результатами?

- a) Теория ожидания
- b) Теория справедливости**
- c) Теория поощрения

3. Процесс определения загрузки функциональных подразделений завершается разработкой сметной документации. **(Неверно)**

1. В случае, если управленческий аппарат раздут:

- a) Все ответы верны**
- b) Нет правильного ответа
- c) Теряется личный контакт между руководителем и подчиненными нижнего звена
- d) Выше вероятность возникновения групп, возглавляемых неформальными лидерами
- e) Обособляется контроль за исполнением поручений
- f) Вспыхивают конфликты

2. Установите соответствие:

a) Определение состава работ – **Идентификация конкретных работ, выполнение которых необходимо для создания каждого из продуктов проекта**

b) Определение последовательности работ – **Идентификация и документирование логических связей между работами**

c) Оценка продолжительности работ – **Первоначальная оценка продолжительности каждой из работ тем или иным способом**

d) Разработка графика – **Анализ продолжительностей работ, логических связей между ними и потребностей в ресурсах и резервах времени, расчет сетевой модели проекта по срокам, разрешение ресурсных конфликтов**

e) Контроль графика – **Отслеживание хода выполнения проекта и изменений, вносимых в первоначальную версию графика**

3. Входные материалы для процесса разработки графика:

- a) Сетевая модель проекта**
- b) График проекта
- c) Вспомогательные материалы
- d) Календари**
- e) Все ответы верны

f) Нет правильного ответа

4. Основные принципы построения эффективной системы контроля включают в себя:

- a) Четкий план**
- b) Ясная система отчетности**
- c) Все ответы верны
- d) Нет правильного ответа
- e) Наличие качественных и количественных показателей
- f) Конкретное ответственное лицо

5. Возможность выполнения работ с минимальными издержками трудовых, материальных и финансовых ресурсов:

- a) Технологичность проекта**
- b) Сложность проекта
- c) Нет правильного ответа
- d) Все ответы верны
- e) Эффективность проекта
- 6. Установите соответствие:

а) Принцип независимости – оценку стоимости операций и работ необходимо вести независимо от оценок связанных с ними работ

б) Принцип адекватности условий – при оценке и расчетах работ эксперт должен руководствоваться предположением, что у него адекватные условия реализации, достаточное количество ресурсов, ему доступны эффективные методы выполнения работ

с) Принцип права на ошибку – любая оценка есть предположение, любое предположение содержит погрешность

д) Принцип оптимального ответственного – лучше всех оценит стоимость задачи тот, кто ее лучше всех понимает, часто таким человеком является непосредственный исполнитель задачи

10. Основной документ, определяющий стоимость проекта, обобщающий данные локальных и объектных смет и смет на отдельные виды затрат, в базисных и текущих ценах или в базисных и прогнозных ценах:

а) Локальная смета

б) **Сводный сметный расчет**

с) Объектная смета

ПК-8: Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом организации социального сервиса.

1. Совокупность характеристик членов команды, важных для ее анализа как единого целого – это:

а) **Состав команды**

б) Структура команды

с) Природа команды

д) Морально-психологический портрет команды

2. Для какой стратегии поведения в конфликтной ситуации характерна позиция: «Давайте решим это через неделю»?

а) Стратегия компромисса

б) Стратегия сотрудничества

с) **Стратегия уклонения (откладывание решения)**

д) Все ответы верны

е) Нет правильного ответа

3. Для современного подхода к управлению конфликтами характерно решение конфликтов физическим разделением сторон или вмешательством высшего менеджера. (**Неверно**)

4. Правильный путь при планировании работы менеджера проекта – больше времени уделять:

а) «Срочным и важным делам»

б) «Срочным и не важным делам»

с) **«Важным, но не срочным делам»**

д) «Не важным и не срочным делам»

5. Установите соответствие характеристик этапам развития команды:

а) Первый этап – Этап характеризуется как крайне неблагоприятный с точки зрения продуктивности работы по проектам. Команда не способна на синхронную, взаимозаменяемую, творческую работу

б) Второй этап – Этап неблагоприятный для синхронной креативной работы в силу того, что складывается ролевая структура малой группы, имеют место латентные конфликты, выражающиеся внешне как бесконечные препирательства, перекладывание ответственности, мелкие дискуссии и т.д.

с) Третий этап – Этап является самым длительным и самым благоприятным для синхронной творческой работы

д) Четвертый этап – Этап характеризуется как неблагоприятный, но кратковременный. Вызван бывает любыми совершающимися изменениями в любой точке пространства командной работы

е) Пятый этап – Крайне неблагоприятный этап, имеющий место перед близким завершением работ по проекту и роспуском команды

6. Делегировать лучше всего следующие задачи:

а) Рутинные задачи, не требующие творческого подхода

- b) Часто повторяющиеся задания
 - c) Задачи, в которых Вы не достаточно компетентны
 - d) Все ответы верны**
 - e) Нет правильного ответа
7. Ни в коем случае нельзя делегировать такую работу, как определение целей, руководство сотрудниками, задачи с высокой степенью риска **(Верно)**
8. **(Конфликт)...** - это столкновение противоположных интересов, взглядов или сил
9. Установите соответствие вида и назначения бюджета:
- a) Предварительный — **Обоснование статей затрат, обоснование привлечения инвестиций, планирование использования финансовых средств**
 - b) Уточненный — Планирование расчетов с подрядчиками, субподрядчиками и поставщиками**
 - c) Базовый — **Директивное ограничение привлечения и использования ресурсов**
 - d) Текущий — Учет и контроль стоимостных показателей проекта, мониторинг и управление стоимостью проекта**
 - e) Фактический — Архивирование результатов проекта, анализ фактической стоимости проекта**
10. Выберите правильную последовательность алгоритма разработки бюджета проекта:
- a) Оценка трудозатрат работ-Оценка необходимых ресурсов для выполнения работ-Оценка стоимости работ (с учетом стоимости ресурсов)- Разработка смет-Фиксация базового (исходного) бюджета
 - b) Определение состава работ-Оценка трудозатрат работ-Оценка необходимых ресурсов для выполнения работ-Оценка стоимости работ (с учетом стоимости ресурсов)- Разработка смет-Расчет и оптимизация бюджета-Фиксация базового (исходного) бюджета**
 - c) Определение состава работ-Оценка необходимых ресурсов для выполнения работ-Оценка трудозатрат работ-Разработка смет-Расчет и оптимизация бюджета-Оценка стоимости работ (с учетом стоимости ресурсов)- Фиксация базового (исходного) бюджета

ПК-10: Способен осуществлять управление информационными ресурсами в процессе предоставления социальных услуг.

1. Установите соответствие:
- a) Метод «Сжатие». **Определение ускоренного пути — выполнение параллельно тех работ, которые обычно производились бы последовательно**
 - b) Метод «Сглаживание». Строят последовательность работ при условии выровненной (сглаженной) загрузки ресурсов**
 - c) Метод «Калибровка». **Построение графика работ, используя заданный график наличия ресурсов, т.е. последовательность работ калибруется по доступности ресурсов по времени. При этом в первую очередь выполняются приоритетные работы, работы критического пути, остальные же работы — в порядке возрастания их резервов времени**
2. Основной документ, определяющий стоимость проекта, обобщающий данные локальных и объектных смет и смет на отдельные виды затрат, в базисных и текущих ценах или в базисных и прогнозных ценах:
- a) Локальная смета
 - b) Сводный сметный расчет**
 - Объектная смета
3. Бюджет — это график расходов и доходов. **(Верно)**
4. Установите соответствие вида и назначения бюджета:
- a) Предварительный — **Обоснование статей затрат, обоснование привлечения инвестиций, планирование использования финансовых средств**
 - b) Уточненный — Планирование расчетов с подрядчиками, субподрядчиками и поставщиками**
 - c) Базовый — **Директивное ограничение привлечения и использования ресурсов**
 - d) Текущий — Учет и контроль стоимостных показателей проекта, мониторинг и управление стоимостью проекта**
 - e) Фактический — Архивирование результатов проекта, анализ фактической стоимости проекта**

5. Рост числа звеньев в цепочке управления сопровождается увеличением ... **(расходов)** на содержание аппарата и ... **(времени)**, требуемого для принятия решений.

6. **(Смета)** ... - это документ, содержащий список затрат проекта, полученных на основе объемов работ проекта, требуемых ресурсов и цен, структурированных по статьям.

7. Целями построения команды на стадии запуска проекта являются:

a. Все ответы верны

b. Выработка общего видения проекта путем определения контекста проекта, его целей и задач

c. Повышение квалификации сотрудников, благодаря обмену опытом в ходе совместной работы

d. Нет правильного ответа

e. Формирование единой системы ценностей в проектной команде

8. Анализ и регулирование проекта по временным параметрам включает:

a. прогнозирование состояния предметной области проекта

b. анализ состояния и прогресса качества проекта на протяжении его жизненного цикла

c. прогнозирование хода выполнения работ по осуществлению проекта

d. анализ состояния и отчета по управлению рисками в проекте

9. 3. По критерию "тип проекта" выделяют:

a. Инвестиционный проект

b. Все ответы верны

c. Международный проект

d. Организационный проект

e. Нет правильного ответа

f. Крупный проект

10. Жизненный цикл проекта – это:

a) стадия реализации проекта

b) стадия проектирования проекта

c) временной промежуток между моментом обоснования инвестиций и моментом, когда они окупились

d) временной промежуток между моментом появления, зарождения проекта и моментом его ликвидации, завершения

e) временной промежуток между моментом получения задания от заказчика и моментом сдачи проекта заказчик

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачёта. 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	60	
Посещение занятий и наличие конспектов лекций и практик оформленных обучающимися собственноручно по всем модульным единицам	60	
Промежуточная аттестация – зачёт <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Практический вопрос 1-20 баллов</i>	40	
Всего за курс	100	

**- в соответствии с принятой на кафедре шкалой*

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 Ольга Валерьевна

**Управление территорией муниципального
образования**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Бухгалтерский учет, анализ и аудит
Учебный план	43.03.01 Сервис (Цифровой социальный сервис) ЗФО, 2023.plx
Направление	43.03.01 Сервис
Профиль	Цифровой социальный сервис
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	1 ЗЕТ
Виды контроля на курсах:	зачеты 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	4	4			4	4
Практические	6	6			6	6
Итого ауд.	10	10			10	10
Контактная работа	10	10			10	10
Сам. работа	8	8	14	14	22	22
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	18	18	18	18	36	36

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Козлов Сергей Николаевич

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент, Большакова Юлия Александровна

Рабочая программа дисциплины

Управление территорией муниципального образования

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 27.06.2022 протокол № 5:

43.03.01 Сервис

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Зав. кафедрой Акифьева Лариса Владимировна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины: Формирование у обучающихся универсальных и профессиональных компетенций магистра государственного и муниципального управления, знаний и умений в области публичного управления на муниципальном уровне, отвечающих современным запросам к компетентности управленца: мобильности, самостоятельности, направленности на достижение конкретного результата, а также навыков принятия управленческих решений на основе полученных знаний. Задачи дисциплины (модуля): - формирование представления о местном самоуправлении как подсистеме политической системы современного российского государства и общества, форме публичной власти; - получение знаний об основных теориях местного самоуправления, изучение ими концептуальных основ местного самоуправления, компетенции муниципальных образований, форм и моделей организации местного самоуправления; - освоение обучающимися технологий оптимизации структурной и территориальной организации местного самоуправления; овладение методами анализа форм гражданского участия в местном самоуправлении; - получение знаний о муниципальном управлении как виде управления муниципальным сектором общественного хозяйства; изучение и освоение методов, технологий и механизмов муниципального управления; - изучение структуры муниципального хозяйства; изучение состава, методов, технологий и механизмов управления муниципальным имуществом и местными финансами; - изучение методов, технологий и механизмов управления развитием муниципальных образований; - выработка навыков применения теоретического инструментария к решению практических задач управления функционированием и развитием муниципальных образований.

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 личной карьерой
2.2.2	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:	Знает: принципы и механизмы социального взаимодействия; виды и функции межличностного общения: закономерности осуществления деловой коммуникации; принципы и механизмы функционирования команды как социальной группы
УК-3.2:	Умеет: выбирать стратегию социального взаимодействия: осуществлять интеграцию личных и социальных интересов; применять принципы и методы организации командной деятельности
УК-3.3:	Владеет: навыками работы в команде, создания команды для выполнения практических задач, участия в разработке стратегии командной работы: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	
УК-10.1:	Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
УК-10.2:	Умеет: планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
УК-10.3:	Владеет: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции
ПК-11: Способен проводить анализ современного (текущего) социально-экономического развития сельских территорий, выявлять проблемы и перспективы развития, обосновывать процесс стратегирования сельских территорий	
ПК-11.1:	Знает: понятийный аппарат социально-экономического развития сельских территорий; нормативно-правовое обеспечение развития сельских территорий; виды и методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов
ПК-11.2:	Умеет: проводить анализ социально-экономического развития сельских территорий; определять приоритетные направления развития сельских территорий; применять методы планирования и прогнозирования социально-экономических процессов
ПК-11.3:	Владеет: инструментами и технологиями планирования и прогнозирования; навыками комплексного анализа социально-экономического развития сельских территорий; навыками стратегического планирования и прогнозирования

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен						
Знать: составляющие элементы системы государственного и муниципального управления, основы правовых знаний в сфере местного самоуправления; федеральное и региональное законодательство, муниципальные правовые акты в сфере взаимодействия органов местного самоуправления и органов государственной власти в целях реализации муниципальной политики. Уметь: анализировать, разрабатывать и применять в практической деятельности органов местного самоуправления профессиональные управленческие решения; вырабатывать муниципальную политику в отношении населения муниципального образования, в том числе с использованием форм и механизмов муниципально-частного партнерства, социального партнерства. Владеть: навыками принятия управленческих решений по реализации полномочий органов местного самоуправления и муниципального управления; навыками применения форм и инструментов взаимодействия органов местного самоуправления и органов государственной власти для реализации полномочий.						
№ п/п	Раздел / тема	Семестр	Кол-во часов	Формируемые компетенции	Литература	Примечание (оценочные средства)
	Раздел 1. Управление территорией муниципального образования					
1.1	Место и роль местного самоуправления в социально-экономической системе российского государства. /Тема/	1	0			
1.2	Место и роль местного самоуправления в социально-экономической системе российского государства. /Лек/	1	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.3	Место и роль местного самоуправления в социально-экономической системе российского государства. /Пр/	1	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.4	Место и роль местного самоуправления в социально-экономической системе российского государства. /Ср/	1	4	ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.5	Нормативные правовые основы местного самоуправления /Тема/	1	0			
1.6	Нормативные правовые основы местного самоуправления /Лек/	1	2	ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;

1.7	Нормативные правовые основы местного самоуправления /Пр/	1	4	ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.8	Нормативные правовые основы местного самоуправления /Ср/	1	4	ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.9	Зачёт /Тема/	2	0			
1.10	Зачёт /Зачёт/	2	4	ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;
1.11	Нормативные правовые основы местного самоуправления /Тема/	2	0			
1.12	Нормативные правовые основы местного самоуправления /Ср/	2	14	ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3	1. Вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации; 2. Комплект тестовых заданий по каждой компетенции;

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	Горный М. Б.	Муниципальная политика и местное самоуправление в России: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Прокофьев С. Е., Панина О. В., Еремин С. Г., Муסיнова Н. Н., Артюхин Р. Е., Барменкова Н. А., Богатырев Е. Д., Воронов В. В., Кабалинский А. И., Лукичев К. Е., Плотицына Л. А., Попадюк Н. К., Прокофьев М. Н., Рождественская И. А.	Система государственного управления: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Федорова И. Ю., Фрыгин А. В., Прокофьев М. Н.	Финансовый механизм государственных и муниципальных закупок: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Прокофьев С. Е., Муסיнова Н. Н., Адамская Л. В., Артюхин Р. Е., Барменкова Н. А., Беляев А. М., Биткина И. В., Богатырев Е. Д., Братарчук Т. В., Воронов В. В., Галкин А. И., Завалько Н. А., Зуденкова С. А., Кабалинский А. И., Кадырова Г. М., Комов В. Э., Красюкова Н. Л., Лукичев К. Е., Плотицына Л. А., Попадюк Н. К., Прокофьев М. Н., Рождественская И. А., Семкина О. С., Токмурзин Т. М., Шубцова Л. В., Данилькевич М. А., Зубенко А. В., Сергиенко Н. С., Гаркуша Н. С., Федотов А. М., Панина О. В., Еремин С. Г.	Государственное и муниципальное управление: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Прокофьев С. Е., Еремин С. Г., Галкин А. И.	Основы современного государственного и муниципального управления: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.5	Прокофьев С. Е., Кадырова Г. М., Еремин С. Г., Галкин А. И.	Проектное управление в органах власти: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			

Э1	Портал местного самоуправления в России
Э2	Местное самоуправление в России
Э3	Всероссийский Совет местного самоуправления
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	MicrosoftOffice
6.3.1.2	Mirapolis Virtual Room
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Консультант Плюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№ Аудитории	Назначение	Оснащение
144	«Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа».	- Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска – 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная – 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 – 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь – 1 шт. - Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. - Стенд «Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт. - Трибуна – 1 шт.
146	«Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»	- Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная – 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь – 1 шт. - Монитор BENQ – 1 шт. - Системный блок – 1 шт. - Smart Podium SMART – 1 шт. - Трибуна – 1 шт. - Smart Board – 1 шт. - Проектор Epson – 1 шт. - Стенд РесельхозБанк – 2 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 1 шт.
147	«Аудитория самостоятельной работы обучающихся»	- Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera – 3 шт - Монитор ЛОС – 12 шт - Системный блок – 12 шт - Компьютерная мышь – 12 шт - Клавиатура – 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей – 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд – 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник – 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 – 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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом обучения по дисциплине является формирование следующих компетенций:

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

ПК-11: Способен проводить анализ современного (текущего) социально-экономического развития сельских территорий, выявлять проблемы и перспективы развития, обосновывать процесс стратегирования сельских территорий.

Для оценивания уровня сформированности компетенций используется комплект оценочных средств включающий:

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

Для определения 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

1. Перечислите, что входит в нормативные правовые основы МСУ?
2. Назовите положения Европейской хартии о местном самоуправлении?
3. Назовите нормативный правовой акт на территории РФ, регулирующий сферу МСУ, имеющий высшую юридическую силу?
4. Назовите основные положения Конституции РФ, посвященные МСУ.
5. Докажите соответствует ли Федеральный закон № 131-ФЗ Европейской хартии, и если не соответствует, то почему?
6. Раскройте нормы, которые относятся к сфере МСУ в ГК РФ, БК РФ и НК РФ.
7. Назовите вопросы, относящиеся к МСУ, регулируют региональные законы?
8. Назовите вопросы, регулирующие устав МО?
9. Опишите особенности системы МСУ в городах федерального значения.
10. Опишите местное самоуправление с точки зрения экономического подхода?
11. Опишите местное самоуправление с точки зрения политологического подхода?
12. Назовите три ипостаси МСУ.
13. Расскажите какое место занимает ТПС МСУ в политической системе государства?
14. Опишите как происходит политический процесс в системе МСУ?
15. Опишите как органы МСУ взаимодействуют с органами государственной власти в рамках политического процесса в системе МСУ?
16. Раскройте, что такое реформа МСУ?
17. Объясните отличие МСУ от государственной власти.
18. Перечислите отличительные особенности континентальной модели МСУ.
19. Назовите главные избирательные системы, используемые на муниципальных выборах.
20. Опишите в чем состоит исключительная компетенция совета МО в России?
21. Поясните в чем суть принципов делегирования и кооптации? Используются ли они в России?
22. Назовите основные взаимоотношения совета, администрации и главы МО.
23. Опишите какие из моделей МСУ соответствуют принципу разделения властей?
24. Назовите какие из моделей МСУ поддерживаются Федеральным законом № 131-ФЗ?
25. Опишите какие из моделей МСУ приводят к конфликтам?
26. Раскройте какие органы МСУ в МО являются обязательными в соответствии с Федеральным законом № 131-ФЗ?
27. Объясните какие варианты статуса и полномочий главы МО в России вы знаете?
28. Объясните каковы функции контрольного-счетного органа МО?
29. Объясните какие функции имеет избирательная комиссия МО?
30. Сформулируйте понятие правового статуса.
31. Назовите какие права органов МСУ и их гарантии вы знаете?
32. Опишите в чем заключается право на судебную защиту?
33. Объясните перед кем отвечают органы МСУ, и в чем заключается данная ответственность?
34. Объясните в каких случаях и каким образом можно распустить муниципальный совет?
35. Перечислите права и обязанности депутата.

36. Опишите в чем состоят ограничения депутата?
37. Опишите при каких условиях полномочия депутата прекращаются досрочно?
38. Объясните при каких условиях глава МО может быть отрешен от должности?
39. Объясните, что такое реестр муниципальных должностей?
40. Перечислите формы непосредственного участия населения в МСУ, которые допускает Федеральный закон № 131-ФЗ.
41. Определите цели проведения местного референдума. Как должны формулироваться вопросы, вносимые на референдум?
42. Объясните какими нормативными актами регулируется избирательный процесс в МО?
43. Раскройте суть активного и пассивного избирательного права.
44. Объясните какие голосования в МО проводятся по процедуре местного референдума?
45. Опишите какими полномочиями обладает сход граждан?
46. Раскройте чем собрание граждан отличается от конференции граждан?
47. Опишите что такое «территориальное общественное самоуправление» (ТОО) и какова его цель?
48. Объясните какие вопросы выносятся на публичные слушания в обязательном порядке?
49. Объясните с какой целью проводится опрос населения?
50. Объясните какова миссия общественно-консультативных советов при главе МО?
51. Расскажите, что составляет экономическую основу МСУ?
52. Расскажите, что входит в муниципальное имущество?
53. Опишите какие правовые режимы использования муниципальной собственности вы знаете?
54. Опишите что такое МУ, МП и МУП и чем они отличаются друг от друга?
55. Расскажите из чего состоит муниципальное хозяйство?
56. Расскажите, что такое муниципальное управление?
57. Опишите какие модели муниципального хозяйства вы знаете, и чем они отличаются друг от друга?
58. Перечислите механизмы предоставления услуг населению.
59. Объясните, чем муниципальная услуга отличается от контракта?
60. Объясните какие виды конкурсов по размещению муниципального заказа вы можете назвать и чем они отличаются друг от друга?
61. Расскажите, что такое «ресурсы МО» и какие виды ресурсов вы знаете?
62. Расскажите, что такое бюджет и бюджетный процесс?
63. Назовите стадии бюджетного процесса.
64. Объясните в чем заключается суть межбюджетных отношений?
65. Объясните какие фонды используются для выравнивания бюджетной обеспеченности?
66. Расскажите, что такое «отрицательные трансферты»?
67. Опишите структуру программы комплексного социально-экономического развития МО.

Примерный перечень практических заданий:

Задача №1.

На территории с высокой плотностью населения имеются два хутора на разных берегах реки. Река брода не имеет. Мост находится на 20 км. ниже по течению.

Вопрос: Могут ли эти два хутора быть объединены в одно поселение, если в течение рабочего дня сходить пешком из одного хутора в другой не представляется возможным?

Задача №2.

Главой администрации Н-ской области издано постановление о реформе библиотечного дела на территории области. Главам муниципальных районов поручается в месячный срок провести реорганизацию всех библиотек области.

Вопрос: Можно ли данное постановление реализовать на практике?

Задача №3.

В посёлке Луговое был проведён референдум о газификации данного сельского поселения. Было принято решение о сборе с каждого жителя тыс. руб. для проведения газоотвода высокого давления из райцентра до посёлка.

Вопрос: Какие нормы закона были нарушены при проведении данного референдума?

Задача №4.

Проведён местный референдум об изменении взаимной границы двух муниципальных образований. Решение принято положительное.

Вопрос: Каким правовым актом данное решение должно быть закреплено?

Задача №5.

При подготовке устава сельского поселения группа депутатов предложила провести выборы на территории поселения нового совета по мажоритарной системе. В поселении проживают 1 500 избирателей и в его составе находятся два хутора: в одном – 150 избирателей, в другом – более 300.

Вопрос: Какие организационные мероприятия необходимо провести для осуществления данного предложения?

Задача №6.

Представительный орган городского округа принял решение об установлении новой формы налога – на недвижимость. Этот налог должен платиться непосредственно жителями, имеющими отдельные здания, строения и сооружения.

Вопрос: Правомерно ли поступила городская Дума?

Задача №7.

Жители сельского поселения Петровское обратились к главе муниципального района с предложением освободить от должности главу этого сельского поселения в связи с тем, что он проживает в другой местности и со своими обязанностями не справляется.

Вопрос: Дайте рекомендации жителям сельского поселения: что бы они могли реально сделать в целях отзыва главы муниципального образования?

Задача №8.

Областная Дума приняла Закон о порядке избрания глав муниципальных образований, в соответствии с которым глава каждого муниципального образования избирается из состава представительного органа муниципального образования, а местную администрацию возглавляет управляющий, избираемый по контракту на конкурсной основе?

Вопрос: Законна ли такая система муниципального управления? Что необходимо сделать для её утверждения?

Задача №9.

Местная администрация обязала жителей улицы Вишнёвой повесить за свой счёт на домах указатели с названием улицы и номером дома?

Вопрос: Правомочно ли такое требование?

Задача №10.

В муниципальном районе организовано платное дошкольное образование.

Вопрос: Необходимо ли организовывать ещё и доступное бесплатное дошкольное образование?

Задача №11.

Во время исполнения депутатских полномочий гражданину стали известны некие обстоятельства, интересующие следствие. Как известно, за отказ от дачи свидетельских показаний наступает уголовная ответственность, но данная информация была доверена гражданину как депутату для дальнейшего независимого депутатского расследования.

Вопрос: Как имеет право поступать депутат?

Задача №12.

Вопрос: Имеет ли право стать высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации гражданин в возрасте 29 лет, доктор экономических наук, профессор, награждённый государственными орденами?

Задача №13.

Руководитель высшего исполнительного органа государственной власти субъекта РФ до окончания срока своих полномочий решил выехать на постоянное место жительства на Украину?

Вопрос: Посредством каких средств связи он может руководить своим субъектом РФ?

Задача №14.

В структуре системы управления городом отсутствует отдел по работе с населением, поэтому население не информировано о деятельности органов местной власти и не имеет возможности участвовать в решении проблем местного значения.

Вопрос: Ваши варианты возможности решения данной ситуации (не менее 2-х с обоснованием эффективности).

Задача №15.

В сентябре 2004 г. Воронежская областная Дума приняла постановление о передаче поселка «Краснолесный» из состава г. Воронежа в состав Верхнехавского района. Жители поселка не согласны с данным решением.

Вопрос: Если учесть, что поселок не имеет общих границ с г. Воронежем, а жители поселка референдум не проводили, как можно выйти из этой ситуации?

Задача №16.

Местным органам власти муниципального образования не хватает финансовых средств на восстановление окружающей среды, а именно, для очищения местной реки, которую загрязняет завод федерального значения, расположенный на территории этого муниципального образования. Завод превышает предельно допустимые нормы сбросов загрязняющих веществ в данную реку, при этом он исправно платит штрафы. Но законодательство таково, что заводу выгоднее платить штрафы, чем затрачивать огромные средства на покупку новейшего очистного оборудования. Тогда местные органы власти решили повысить штрафы за нарушение предельно допустимых норм сбросов и издали соответствующий документ. Но завод отказывается платить, мотивируя тем, что он является заводом федерального значения и обязан платить только те штрафы, которые установлены федеральным законодательством, возникла конфликтная ситуация.

Вопрос: Обоснуйте правомерность действий каждой из сторон. Ваши предложения по разрешению возникшей конфликтной ситуации.

Задача №17.

В начале 2004 г. Нововоронежская городская Дума приняла решение об освобождении от должности главы исполнительной власти Нововоронежа, который был избран на эту должность общегородскими выборами.

Вопрос: Почему решением городского суда был восстановлен в своей должности, что при этом нарушили депутаты Думы, может ли в этот конфликт вмешиваться областная власть?

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 (код и наименование компетенции))

(полный комплект тестовых заданий размещен в электронной информационно-образовательной среде университета на странице курса (режим доступа <https://ngiei.mcdir.ru/course/view.php?id=20934>))

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

1. Какие существуют виды органов местного самоуправления, выделяемые по способу их образования?

органы специального назначения

выборные органы

органы общего назначения

органы, формируемые на добровольной основе, на основе назначения

2. Глава муниципального образования – это...

выборное лицо, возглавляющее деятельность по осуществлению местного самоуправления на территории МО

3. Местная администрация – это...

исполнительно-распорядительный орган

4. К исключительному ведению какого органа относится установление местных налогов и сборов?

представительного органа МО

исполнительного органа субъекта

исполнительного органа МО

законодательного органа субъекта

5. Что входит в структуру органов местного самоуправления?

представительный орган МО

глава субъекта

исполнительный орган МО

исполнительно-распорядительный орган МО

6. В случае образования или преобразования МО, каким образом устанавливается структура органов МСУ?

утверждается Главой МО

принимается представительным органом МО

определяется населением на местном референдуме

7. Представительный орган муниципального района....

может состоять из глав поселений и депутатов представительных органов

может избираться на муниципальных выборах

может назначаться органами власти субъекта

8. Глава муниципального образования

избирается представительным органом из своего состава

9. Вправе требовать созыва внеочередного заседания представительного органа МО...

председатель представительного органа МО

депутат представительного органа МО

глава администрации

глава муниципального образования

10. Исполнительно-распорядительный орган МО.....

местная администрация

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

1. Какие формы непосредственного участия населения в МСУ существуют?
муниципальные выборы
местный референдум
опрос граждан
территориальное общественное самоуправление
отзыв депутатов Законодательного органа субъекта
2. Решение о назначении местного референдума принимается
представительным органом МСУ
3. Местный референдум необходимо назначить в течение ...
30 дней
4. Условием назначения местного референдума является
инициатива населения
5. В целях решения непосредственно населением вопросов местного значения проводится:
муниципальные выборы
сход граждан
собрание граждан
публичные слушания
местный референдум
6. Результаты какой формы участия населения в МСУ носят рекомендательный характер?
конференции граждан
схода граждан
опроса населения
обращений граждан в органы МСУ
7. В какой срок представители органов МСУ обязаны дать ответ обратившемуся гражданину?
в течение 2-х недель
в течение месяца
в течение 20 дней
8. Сход проводится в поселениях численностью
менее 100 человек
9. Какие существуют источники денежных средств ТОС:
органы МСУ
взносы членов ТОС
добровольные вложения
за счет оказания платных услуг
10. На публичные слушания должны выноситься:
проект бюджета субъекта
проект Устава МО
проект местного бюджета
вопросы о назначении местного референдума, схода и конференции граждан
вопросы о структуре и составе органов МСУ
проекты планов и программ развития МО
вопросы о преобразовании МО

ПК-11: Способен проводить анализ современного (текущего) социально-экономического развития сельских территорий, выявлять проблемы и перспективы развития, обосновывать процесс стратегирования сельских территорий.

1. Органы МСУ обязаны рассмотреть проект муниципального правового акта, внесенный в порядке реализации правотворческой инициативы в течение
3-х месяцев

2. Собрания граждан проводятся для
информирования населения о деятельности органов МСУ

3. Депутат считается отозванным, если за отзыв проголосовало...
не менее 1/2 зарегистрированных избирателей

4. Местное сообщество это...
население муниципального образования, объединенное коллективными интересами по решению вопросов местного значения

5. К теоретическим основам местного самоуправления относятся:
территориальные основы местного самоуправления
организационные основы местного самоуправления
конституционно-правовые основы местного самоуправления
правовые основы местного самоуправления
социальные основы местного самоуправления
экономические основы местного самоуправления

6. Городское поселение, не входящее в состав муниципального района, но расположенное в его границах – это:
муниципальный район
городской округ
сельское поселение
межселенная территория

7. К финансово-экономическим средствам местного самоуправления относятся:
бюджет МО
финансовые средства, предназначенные для реализации государственных полномочий, переданных МО
границы МО, в пределах которых органы местного самоуправления способны оказывать услуги населению МО
имущественные права органов местного самоуправления
имущество МО

8. Органы местного самоуправления могут:
избираться непосредственно населением
формироваться представительными органами МО
формироваться Главой субъекта РФ

9. По исполняемым полномочиям органы местного самоуправления бывают:
исполняющими собственные полномочия
исполняющими полномочия государственной власти
исполняющими добровольные полномочия
исполняющими специальные полномочия

10. Муниципальное образование – это:
это городское или сельское поселение, муниципальный район, городской округ, внутригородская территория, города федерального значения, в пределах которых осуществляется местное самоуправление, имеется муниципальная собственность, местный бюджет и выборные органы местного самоуправления;

некая территория, на которой проживает население (необязательно компактно и оседло), или часть городской территории (района в городе), приобретшие особый статус, позволяющий им участвовать в гражданских правоотношениях, осуществлять совместно социальную и экономическую политику;
самоорганизация граждан по месту их жительства на части территории поселения для самостоятельного и под свою ответственность осуществления собственных инициатив по вопросам местного значения;

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 знаний, умений, навыков и сформированности компетенций по дисциплине применяется **балльно-рейтинговая** система оценки.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачёта. 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	60	
Посещение занятий и наличие конспектов лекций и практик оформленных обучающимися собственноручно по всем модульным единицам	60	2*30=60 баллов
Промежуточная аттестация – зачёт <i>Теоретический вопрос 1 -10 баллов</i> <i>Теоретический вопрос 2 -10 баллов</i> <i>Практический вопрос 1-20 баллов</i>	40	
Всего за курс	100	

**- в соответствии с принятой на кафедре шкалой*

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ВОСПИТАНИЯ

по направлению подготовки **43.03.01 Сервис**

«Цифровой социальный сервис»

(наименование профиля подготовки, программы)

бакалавриат

(уровень подготовки)

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 профиль Цифровой социальный сервис
Основания для разработки программы	Настоящая программа разработана на основе следующих нормативных правовых документов: - Конституция Российской Федерации; - Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»; - Федеральный Закон от 31.07.2020 № 304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся»; - распоряжение Правительства Российской Федерации от 12.11.2020 № 2945-р «Об утверждении Плана мероприятий по реализации в 2021–2025 годах Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»; - Распоряжением Правительства РФ от 27.12.2018 г. № 2950-р « Об утверждении Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025г.»; - Федеральный государственный образовательный стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015 года № 1169;
Цель программы	Цель рабочей программы воспитания – личностное развитие обучающихся и их социализация, проявляющиеся в развитии их позитивных отношений к общественным ценностям, приобретении опыта поведения и применения сформированных общих компетенций квалифицированных рабочих, служащих/ специалистов среднего звена на практике
Задачи программы	Настоящая программа решает следующие задачи: - формирование единого воспитательного пространства, создающего равные условия для развития организации; - 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 профиль Цифровой социальный сервис
Исполнители программы	- директор института, заместитель директора, курирующий воспитательную работу, - кураторы групп, - научно-педагогические работники кафедр, - сотрудники учебно-методического управления

	- педагоги-психологи, - педагоги-организаторы, - социальные педагоги, - члены Студенческого совета, - представители Родительского комитета, - представители организаций – работодателей и др.
Ожидаемые результаты	- формирование у обучающихся духовных, социальных и профессиональных ценностей; - обогащение личностного и социального опыта обучающихся; - совершенствование форм и методов воспитательной работы; - повышение степени вовлеченности обучающихся в организацию и проведение мероприятий воспитательного характера; - совершенствование системы контроля и оценки воспитательной работы; - расширение взаимодействия субъектов воспитательной работы с органами государственной власти и местного самоуправления, международными, всероссийскими, межрегиональными, региональными общественными объединениями, ключевыми стейкхолдерами; - развитие традиций корпоративной культуры Университета; - повышение эффективности и качества реализуемых мероприятий; - выпуск конкурентоспособных специалистов, обладающих высоким уровнем социально-личностных и профессиональных компетенций.

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.

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;
- воспитание внутренней потребности личности в здоровом образе жизни, ответственного отношения к природной и социокультурной среде;
- повышение уровня культуры безопасного поведения;

– развитие личностных качеств и установок, социальных навыков и управленческими способностями.

РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЕ НГИЭУ

Таблица 1.

№	Направления ВР	Воспитательные задачи
1.	Гражданско-патриотическое	развитие общегражданских ценностных ориентаций и правовой культуры через включение в общественно-гражданскую деятельность; развитие чувства равнодушия к судьбе Отечества, к его прошлому, настоящему и будущему с целью мотивации обучающихся к реализации и защите интересов Родины
2.	Духовно-нравственное	развитие ценностно-смысловой сферы и духовной культуры, нравственных чувств и крепкого нравственного стержня
3.	Волонтерское (добровольческое)	общественно полезная деятельность на добровольных началах как инструмент формирования в молодежной среде общечеловеческие ценности добра, милосердия, взаимопомощи
4.	Спортивно-оздоровительное	формирование культуры ведения здорового и безопасного образа жизни, развитие способности к сохранению и укреплению здоровья
5.	Экологическое	развитие экологического сознания и устойчивого экологического поведения
6.	Предпринимательское	формирование профессиональных и управленческих компетенций студентов, создания и развития выпускниками университета инновационного пояса малых предприятий трансфера технологий в бизнес-практику в условиях новой экономической парадигмы
7.	Культурно-творческое	на 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.
8.	Научно-образовательное	формирование исследовательского и критического мышления, мотивации к научно-исследовательской деятельности

РАЗДЕЛ 4. МАТРИЦА ВНЕДРЕНИЯ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ПРОГРАММУ

Таблица 2.

Дисциплины <i>(указываются выборочно в соответствии с учебным планом)</i>	Трудоемкость (в зачетных единицах/часах) <i>(указываются по дисциплине в соответствии с учебным планом)</i>	Реализуемый вид воспитательной деятельности	Форма контроля <i>(указываются по дисциплине в соответствии с учебным планом)</i>	Код компетенции <i>(указывается в соответствии с матрицей компетенций ОПОП)</i>
История России	2	Гражданско-патриотическое	экзамен	УК-5
Философия	4	Духовно-нравственное	экзамен	УК-5
Системный анализ в сервисе	2	Волонтерское (добровольческое)	экзамен	УК-1
Физическая культура	2	Спортивно-оздоровительное	зачет с оценкой	УК-7
Безопасность жизнедеятельности	2	Экологическое	зачет с оценкой	УК-8
Технологии делового общения	3	Предпринимательское	зачет с оценкой	УК-3
Человек и его потребности	3	Культурно-творческое	экзамен	УК-2
Управление личной карьерой		Научно-образовательное	Зачет	УК-6

РАЗДЕЛ 5. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Основные формы организации воспитательной работы в ГБОУ НГИЭУ:

– 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 – мероприятия, дела, игры;

– по времени проведения – кратковременные, продолжительные, традиционные;

– по видам деятельности – трудовые, спортивные, художественные, научные, общественные и др.;

– по результату воспитательной работы – социально-значимый результат, информационный обмен, выработка решения.

Основные методы организации воспитательной работы в ГБОУ ВО НГИЭУ:

Таблица 3.

Методы формирования сознания личности	Методы организации деятельности и формирования опыта	Методы мотивации деятельности и поведения

	поведения	
беседа, диспут, внушение, инструктаж, контроль, объяснение, пример, разъяснение, рассказ, самоконтроль, совет, убеждение и др.	задание, общественное мнение, педагогическое требование, поручение, приучение, создание воспитывающих ситуаций, тренинг, упражнение, и др.	одобрение, поощрение социальной активности, порицание, создание ситуаций успеха, создание ситуаций для эмоционально-нравственных переживаний, соревнование и др.

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, оргтехниккой, 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://vk.com/ngieeu>

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 «Цифровой социальный сервис»

(наименование профиля подготовки, программы)

№ п/п	Мероприятие	Содержание и формы деятельности <i>Формы: например, учебная экскурсия (виртуальная экскурсия), дискуссия, проектная сессия, учебная практика, производственная практика, урок-концерт; деловая игра; семинар, студенческая конференция и т.д.</i>	Участники <i>(курс, группа, члены кружка, секции, проектная команда и т.п.)</i>	Место проведения	Ответственные
1. Гражданско-патриотическое направление ВР					
1	Участия в мероприятиях, проводимых военкоматами	Семинары, экскурсии, митинги	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
2	Проведение собрания на тему «День солидарности в борьбе с терроризмом»	Собрание	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов
3	Выставка: «Моя Россия – без терроризма»	Выставка	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
4	Выставка: «Памяти поколений – дни воинской славы России»	Выставка	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
5	Собрание на тему: «Правила поведения и эвакуации при пожаре в здании НГИЭУ и общежитиях»	Собрание с заведующим	1 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов
6	Встреча – беседа ректора с обучающимися НГИЭУ	Беседа	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов
7	Участие Институтов в учебной эвакуации при ситуации: «Возникновение пожара в учебных корпусах факультетов/институтов»		1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов
8	Выставка-портрет «Согласие, единство, вера...»	Выставка-портрет	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
9	Виртуальная выставка: «Конституция Российской Федерации»	Выставка	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
10	Выставка: «Отвага, мужество и честь»	Выставка	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека

11	Открытый урок, посвященный Дню памяти о геноциде советского народа нацистами и их пособниками в годы Великой Отечественной войны	Открытый урок	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов
12	Весенний этап Межрегиональной Вахты памяти	Экспедиция	Члены патриотического кружка	НГИЭУ	Руководитель патриотического кружка
13	Организация и проведение, участие в университетском и районном митингах, посвященных Дню Победы	Митинг	Обучающиеся университета, сотрудники ВУЗа	НГИЭУ	Зам. директора институтов, кафедра ФК, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
14	Участие в Всероссийской акции памяти: «Бессмертный полк»	Акция	Обучающиеся университета, сотрудники ВУЗа	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
15	Участие в Всероссийской акции «Окна Победы»	Акция	Обучающиеся университета, сотрудники ВУЗа	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
16	Выставка портрет (12 июня – День России). «Россия – священная наша держава»	Выставка	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
17	Семинар «День воинской славы России»	Семинар	1-5 курс	НГИЭУ	Кафедра «Гуманитарные науки»
18	Проведение тематических часов по профилактике асоциального поведения и экстремизма, пропаганде здорового образа жизни	Лекции, беседы	1-3 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
19	Собрание на тему: «Правила поведения и эвакуации при пожаре в здании НГИЭУ и общежитиях»	Собрание	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
20	Учебная эвакуация при ситуации: «Возникновение пожара в учебных корпусах институтов»	Учебная эвакуация	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
2. Духовно-нравственное направление ВР					
1	Комплекс мероприятий для студентов 1 курса, направленный на адаптацию к новым условиям обучения и проживания (социально-психологические тренинги, анкетирование, организация мероприятий)	Социально-психологические тренинги, анкетирование,	1 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ

		экскурсии			
2	Конкурс сочинений, посвященный Международному дню распространения грамотности	Конкурс	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
3	Экспресс-просмотр День Интернета (день Рунета России). «Интернет-резерв России»	Экспресс-просмотр	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
4	Выставка: «Мудрость жизни – молодость души»	Выставка	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
5	Информационный час для первокурсников: - «Учение с увлечением». Понятия «библиотека», «читатель», «библиотекарь». А как же стать читателем? - «ЭБС – полезный ресурс для учебы и научных исследований»	Информационный час	1 курс	НГИЭУ	Библиотека
6	Поэтический конкурс им. С. Н. Карасёва	Конкурс	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека, зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
7	Организация и проведение акции «Всемирный день борьбы со СПИДом»	Акция	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
8	Дайджест «Электронные библиотеки и онлайн-ресурсы в образовании»	Дайджест	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
9	Виртуальная выставка «Пресса на все интересы»	Виртуальная выставка	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
10	Профилактика деструктивного поведения (терроризм, экстремизм)	Акция, беседа, выставка, встречи с приглашенными спикерами	1-5 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
11	Организация и проведение поэтического Областного конкурса памяти А.И. Люкина «ЛЮКИНСКИЕ ЧТЕНИЯ – 2023»	Конкурс	Обучающиеся ВУЗов, СУЗов и школ Нижегородской области	НГИЭУ	Библиотека, зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
12	Выставка: «Семья – ключ к счастью»	Выставка	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
13	Цикл мероприятий в рамках 1 этапа межведомственной операции 2023 «Дети России»	Акция, беседа, выставка, встречи с приглашенными спикерами	1-5 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ

14	Выставка - обзор: «Любовь и верность – основа семьи»	Выставка	1-5 курс	НГИЭУ	Библиотека
15	Участие студентов в тематических выставках, акциях, литературных вечерах, посвященных юбилейным датам известных писателей, деятелей науки, искусства, историческим событиям	Выставки, акции, литературные вечера, посвященные юбилейным датам известных писателей, деятелей науки, искусства, историческим событиям	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
16	Организация и проведение мероприятия «День Института»	Тренинги, мастер-классы, круглые столы	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора Института Совет обучающихся Института
17	Участие в экскурсионных поездках академических групп в музеи, памятные и культурные места Нижегородской области и России: - экскурсии по городам России в рамках научно – практической конференции - музей Кварки, Галилео; - Нижегородский кремль; - корпорация МЕРА; - корпорация Intel	Экскурсии	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ

3. Волонтерское (добровольческое) направление ВР

1	Акция «Дарим людям тепло своей души» в рамках Дня пожилого человека	Акция	1-5 курсы	НГИЭУ	Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
2	Акция, посвященная международному дню инвалидов	Акция	1-5 курсы	НГИЭУ	Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
3	Флешмоб «День добровольца (волонтера) в России»	Флешмоб	1-5 курсы	НГИЭУ	Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
4	Семинары в рамках волонтерских движений по направлениям: - работа с детьми; - работа с пожилыми людьми -трудовой десант	Семинары	1-5 курсы	НГИЭУ	Зам. Директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
5	Семинары местного отделения Нижегородского регионального отряда Всероссийской общественной молодежной организации «Всероссийский студенческий корпус спасателей»	Семинары	1-5 курсы	НГИЭУ	Зам. Директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
6	Школа волонтера	Акция	1-5 курсы	НГИЭУ	Кафедра «Гуманитарные науки»

4. Спортивно-оздоровительное направление ВР

1	PR-акция «Ключ к твоему счастью»	Акция	1-5 курсы	НГИЭУ	Библиотека

2	Выставка «Твое здоровье в твоих руках»	Выставка	1-5 курсы	НГИЭУ	Библиотека
3	Спортивные соревнования в рамках праздника «День студента»	Соревнования	1-5 курсы	НГИЭУ	Зам. директора институтов, кафедра ФК, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
4	Выставка: «Наше здоровье – в наших руках!», посвященная всемирному дню здоровья	Выставка	1-5 курсы	НГИЭУ	Библиотека
5	«Веселые старты» в рамках праздника «День защиты детей»	Праздник	1-5 курсы	НГИЭУ	Зам. директора институтов, кафедра ФК, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
6	Организация, проведение и участие студентов университета в цикле публичных лекций по здоровому образу жизни на тему: - «Наркомания» - «Алкоголь и его действие» - «Курительные смеси – шаг в бездну» - «В защиту жизни и здорового образа жизни»	Лекции	1-5 курсы	НГИЭУ	Зам. директора институтов, кафедра ФК, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
7	Организация, проведение и участие студентов и сотрудников университета в сдаче нормативов ГТО	Соревнования	1-5 курсы, сотрудники ВУЗа	НГИЭУ	Зам. директора институтов, кафедра ФК, студенческий клуб
8	Организация, проведение и участие студентов и сотрудников университета в спортивно – массовом мероприятии «Лыжня России-2023»	Соревнования	1-5 курсы, сотрудники ВУЗа	НГИЭУ	Зам. директора институтов, кафедра ФК, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
9	Реализация Плана мероприятий по профилактике немедицинского употребления наркотических веществ 2022-2023 учебный год	Лекции	1-5 курсы	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
10	Реализация Плана работы по профилактике правонарушений и асоциального поведения среди обучающихся на 2022-2023 учебный год	Заседание комиссии	1-5 курсы	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
5. Экологическое направление ВР					
1	Участие студентов университета в мероприятиях по благоустройству территории студенческих городков НГИЭУ	Благоустройство	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
2	Участие студентов в экологической акции по сбору батареек	Акция	1-5 курс	НГИЭУ	Зав. кафедрой «Физико-математические науки»
3	Участие студентов университета в мероприятиях по благоустройству территории г. Княгинино	Социальное проектирование	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ

4	Привлечение студентов в трудовые отряды (волонтерские, сельскохозяйственные и др.): - посадка саженцев деревьев; - сбор с/х продукции; - др.	Трудовые отряды	1-5 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
6. Предпринимательское направление ВР					
1	Посещение студентами университета «Ярмарок вакансий учебных мест»	Экскурсия	4-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
2	Работа студентов Институтов с Институтом дополнительного образования по дальнейшему трудоустройству и повышению квалификации и переподготовке		4-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, совет обучающихся НГИЭУ
3	Участие обучающихся НГИЭУ в конкурсах, показах, выставках профессионального мастерства городского, зонального, регионального, всероссийского уровней.	Конкурсы, показы, выставки	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
4	Участие обучающихся НГИЭУ в мероприятии «Ярмарка бизнес идей»	Ярмарка	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, совет обучающихся НГИЭУ
7. Культурно-творческое направление ВР					
1	Мероприятия на борту теплохода в рамках Международной конференции.	Концерты, викторины, интеллектуальные и спортивные игры	Участники конференции	На борту теплохода	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
2	Фестиваль студенческого творчества «Студенческая волна-2023»	Концерт	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
3	Цикл мероприятий, посвященных Дню Победы	Концерт, диктант, митинг, театрализованное представление	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
4	Праздничная программа, посвященная дню молодежи	Концерт	1-5 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
5	Участие в областных, Всероссийских, международных конкурсах /очных и дистанционных/	Конкурсы	1-5 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
6	Участие студентов в тематических выставках, акциях, литературных вечерах, посвященных юбилейным	Выставки, акции, литературные вечера, посвященные	1-5 курс	НГИЭУ	Зам. директора институтов, студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ, библиотека

	датам известных писателей, деятелей науки, искусства, историческим событиям	юбилейным датам известных писателей, деятелей науки, искусства, историческим событиям			
8. Научно-образовательное направление ВР					
1	Школа проектной деятельности	Школа	1-5 курс	НГИЭУ	Студенческий клуб, совет обучающихся НГИЭУ
2	Мероприятия в рамках ежегодной Международной научно-практической конференции на борту теплохода	Конференция	1-5 курс	НГИЭУ	Проректор по науке и инновациям, директора институтов, начальник управления научными исследованиями и подготовки научно-педагогических кадров

Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности по образовательной программе

№	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с указанием перечня основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
1.	История России	№ 112 «Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа» Комплект учебной мебели Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт Мобильное крепление - 1 шт. Интерактивный флипчарт Hanshin Ионизатор	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 8 на плане 1 этажа Площадь 47,8 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Куусега - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
2.	Философия	№ 131 «Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа» - Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 7 на плане 3 этажа Площадь 64,1 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Куусега - 3 шт	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

		- Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна - 1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	
3.	Иностранный язык	№ 113 «Иностранный язык» Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - ПК в сборе - 13 шт. - Моноблок - 1 шт. - Наушники - 13 шт. - Маршрутизатор MikroTik - 1 шт. - Точка доступа MikroTik - 1 шт. - Тележка для ноутбуков Officebox на 16 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 9 на плане 1 этажа. Площадь 47,3 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна - 1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

4.	Безопасность жизнедеятельности	№ 136 Кабинет "Безопасность жизнедеятельности и охрана труда" Т 1 "Максим II тренажер сердечно-легочный и мозговой реанимации пружинно механический с индикацией правильности выполнения действий-торс- Аспиратор ПУ-1Б с комплектующими - 1 шт. - Газоанализатор "Танк-4" с принадлежностями - 1 шт. - Дозиметр-радиометр МКС-05 "Терра" - 1 шт. - Зонд к метеоскопу для определения индекса ТНС- 1 шт. - Комплект приборов для измерения тяжести и напряженности трудового процесса - 1 шт. - Комплект приборов Комби-01 (Ве-метр-АТ-002, измеритель напряженности, счетчик аэроионов) - 1 шт. - Комплект приборов Комби-02М (шумомер-виброметр, "Метеоскоп", люксметр-яркометр - 1 шт.) - Люксметр Testo 540 - 1 шт. - Комплект информационных плакатов по охране труда и основам техники безопасности Комплект мебели на 24 рабочих места - Каска СОМЗ-55 Фаворит (Желтый) - Костюм "Фаворит 2" курт.+п/к - Куртка утепленная "Бригадир К" - Полукомбинезон утепл. - Огнетушитель углекислотный ОУ-1 - Огнетушитель порошковый ОП-2 АВСЕ (Ярпожинвест) ЗПУ Алюминий - Огнетушитель воздушно-пенный ОВП-4 не заряженный - Плакаты "Основы ГО и защиты от ЧС" (10 пл. 30 х41 см) Кабинет анатомии, физиологии и гигиены	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 46,6 м2, № 18 на плане 3 этажа
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Куисега - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

5.	Физическая культура. Прикладная физическая культура и спорт.	Оборудование: Козел гимнастический - 1 шт Конь гимнастический - 1 шт Мат поролоновый - 6 шт Брусья параллельные - 1 шт Мост гимнастический - 2 шт Скакалка гимнастическая - 10 шт Скамья гимнастическая - 9 шт Щит баскетбольный тренировочный - 2 шт Граната легкоатлетическая 0,5 кг - 5 шт Граната легкоатлетическая 0,7 кг. Мяч для метания - 8 шт Стойка для прыжков в высоту с атлетич. Планкой - 1 шт Щит для метания в цель -1 шт Насос для мячей - 1 шт Рулетка - 1 шт Хулахуп - 5 шт Степ-доски-20 шт Коврики гимнастические -7 шт Волейбол Сетка волейбольная - 1 шт Мяч волейбольный (игровой) - 11 Форма мужская - 10 шт Форма женская - 12 шт Баскетбол Щит игровой с кольцом и сеткой - 1 шт Мяч баскетбольный -10 шт Форма баскетбольная - 10 шт Бадминтон Ракетка для бадминтона с воланами - 1 шт Сетка бадминтонная - 2 шт	Спортзал № 1 (606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, №31 на плане 2 этажа)
		Оборудование: Мяч волейбольный - 10 шт Мяч баскетбольный - 10 шт Мяч мини-футбольный - 10 шт Сетка волейбольная - 1 шт Сетка бадминтонная - 1 шт Воланы - 30 шт	Спортзал № 2 (606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул.Аграрная, д. 6, №12 на плане 1 этажа)
		Оборудование: Мяч волейбольный - 10 шт Мяч баскетбольный - 10 шт Мяч мини-футбольный - 10 шт Сетка волейбольная - 1 шт Сетка бадминтонная - 1 шт Воланы - 30 шт	Спортзал № 3 (Княгининский район, г. Княгинино, ул.Аграрная, д. 6, №13 на плане 1 этажа)
		Оборудование: Хоккейная форма -20 комплектов Коньки фигурные - 30 пар Коньки хоккейные - 50 пар Хоккейные ворота - 2 шт	Хоккейный стадион (606340 Нижегородская область, Княгининский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская 22а)
		Оборудование: Беговые дорожки - 2 шт Велотренажер - 2 шт Многофункциональный тренажер - 1 шт Гребной тренажер - 1 шт Скамья для прессы - 2 шт Скамья горизонтальная для жима - 2 шт Штанга с блинами на 120 кг - 2 шт Штанга V -образная на 60 кг Гантели на 25 кг- 5 шт Гантели на 8 кг - 5 шт Стойки под штангу - 2 шт	Тренажерный зал (606340 Нижегородская область, Княгининский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22, №16 на плане 1 этажа общежития)
		Оборудование: Лыжи - 120 пар Палки лыжные - 120 пар Ботинки лыжные - 120 пар	Лыжная база (606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская 22 а)
		Оборудование: Стадион футбольный - 1 шт Стадион мини-футбольный - 1 шт Площадка для стрипбола - 1 шт Площадка для баскетбола - 1 шт Ворота футбольные - 2 шт Ворота мини-футбольные- 2 шт	Стадион (606340 Нижегородская область, Княгининский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская 22а)
		Оборудование: Пневматические винтовки - 5 шт Мишень - 100 шт	Тир (606340 Нижегородская область, Княгининский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, №4 на плане подвала)

		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
6.	Системный анализ в сервисе	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
7.	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	№ 131 «Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа» - Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Мобильное крепление - 1 шт. - Интерактивный флипчарт Hanshin - Ионизатор	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 7 на плане 3 этажа Площадь 64,1 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

8.	Математика	№ 214 Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - Комплект мебели для учебного процесса. - Интерактивная панель Lumien LMP7502MLRU - 1 шт.; - Демонстрационная магнито-маркерная доска на роликах - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 2, № 8 на плане 2 этажа Площадь 51,7 кв м
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
9.	Технологии делового общения	№ 141 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа», Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 64,3 м2
		№ 143 «Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов», Аудитория гибридного обучения Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения в проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 47,9 м2
		№ 140 «Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации», Аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.) - Экран на штативе	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
10.	Управление человеческими ресурсами	№ 141 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа», Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 64,3 м2

		№ 143 «Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов», Аудитория гибридного обучения Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 47,9 м2
		№ 140 «Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.) - Экран на штативе	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
11.	Стандартизация и управление качеством услуг	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 140 «Аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)» Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.) - Экран на штативе	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
12.	Право	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2

		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
13.	Менеджмент	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультимедиа) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
		- Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	
14.	Экономика и предпринимательство	№ 220 Лаборатория "Информатика и информационные системы" Силовой щит 1 шт. Доска учебная 2 шт. Стол компьютерный 12 шт. Стул учительский 2 шт. Стол учительский 2 шт. Стул учебный 16 шт. Стол учебный 8 шт. Шкаф 4 шт. Жалюзи матерчатые 3 шт. Автоматизированное рабочее место 13 шт. Коммутатор доступа L2+.24x10/100 Base-Tпортов 2xFE/GEкомбо порта 1 шт. Wi-Fi роутер 1 шт Проектор 1 шт.	606340 Нижегородская обл, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, д. 22 а, корпус 2, № 21 на плане 2 этажа, S=52,3 кв м

		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
15.	Маркетинг	№ 146 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа» - Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Монитор BENQ - 1 шт. - Системный блок - 1 шт. - Smart Podium SMART - 1 шт. - Трибуна - 1 шт. - Smart Board - 1 шт. - Проектор Epson - 1 шт. - Стенд РесельхозБанк - 2 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 81,7 м2, № 12 на плане 4 этажа.
		№ 144 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа» - Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска - 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Стенд «- Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. - Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт. - Трибуна - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 47,7 м2, № 8 на плане 4 этажа.
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

16.	Бережливые технологии в социальной сфере	№ 146 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа» - Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Монитор BENQ - 1 шт. - Системный блок - 1 шт. - Smart Podium SMART - 1 шт. - Трибуна - 1 шт. - Smart Board - 1 шт. - Проектор Epson - 1 шт. - Стенд РссельхозБанк - 2 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 81,7 м2, № 12 на плане 4 этажа.
		№ 144 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа» - Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска - 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Стенд «- Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт. - Трибуна - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 47,7 м2, № 8 на плане 4 этажа.
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
17.	Сервисная деятельность	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультибордин) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2

		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyusera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд -2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
18.	Инновации в сервисе	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультимедиа) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyusera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд -2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
19.	Проектирование процессов предоставления услуг	№ 141 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа», Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 64,3 м2
		№ 143 «Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов», Аудитория гибридного обучения Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения в проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 47,9 м2

		№ 140 «Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.) - Экран на штативе	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
20.	Основы российской государственности	№ 146 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа» - Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Монитор BENQ - 1 шт. - Системный блок - 1 шт. - Smart Podium SMART - 1 шт. - Трибуна - 1 шт. - Smart Board - 1 шт. - Проектор Epson - 1 шт. - Стенд РссельхозБанк - 2 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 81,7 м2, № 12 на плане 4 этажа.
		№ 144 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа» - Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска - 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Стенд «- Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. - Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт. - Трибуна - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 47,7 м2, № 8 на плане 4 этажа.
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyuseta - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
21.	Социальное предпринимательство	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2

		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyusera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
22.	Основы социального государства	№ 141 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа», Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 64,3 м2
		№ 143 «Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов», Аудитория гибридного обучения Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 47,9 м2
		№ 140 «Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультация, текущего контроля и промежуточной аттестации» Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.) - Экран на штативе	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
23.	Человек и его потребности	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиторд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyusera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

		- Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	
24.	Социальная защита населения	№ 146 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа» - Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Монитор BENQ - 1 шт. - Системный блок - 1 шт. - Smart Podium SMART - 1 шт. - Трибуна - 1 шт. - Smart Board - 1 шт. - Проектор Epson - 1 шт. - Стенд РссельхозБанк - 2 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 81,7 м2, № 12 на плане 4 этажа.
		№ 144 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа» - Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска - 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Стенд «- Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт. - Трибуна - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 47,7 м2, № 8 на плане 4 этажа.
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
25.	Основы социально-психологической диагностики в системе социального сервиса	№ 141 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа», Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 64,3 м2
		№ 143 «Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов», Аудитория гибридного обучения Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 47,9 м2

		- Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения в проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter № 140 «Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.)	
26.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	№ 141 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа», Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
		№ 143 «Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов», Аудитория гибридного обучения Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения в проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 64,3 м2
		№ 140 «Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.)	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
27.	Психология сервиса	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесах (Мультимедиа) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

		- Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	
28.	Цифровая, финансовая и социальная грамотность	№ 141 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа», Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 64,3 м2
		№ 143 «Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов», Аудитория гибридного обучения Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения в проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 47,9 м2
		№ 140 «Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.)	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
29.	История социальной работы	№ 112 «Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа» Комплект учебной мебели Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт Мобильное крепление - 1 шт. Интерактивный флипчарт Hanshin Ионизатор	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 8 на плане 1 этажа Площадь 47,8 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyusaga - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

30.	Социальная работа с семьей	№ 112 «Аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа» Комплект учебной мебели Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт Мобильное крепление - 1 шт. Интерактивный флипчарт Hanshin Ионизатор	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 8 на плане 1 этажа Площадь 47,8 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Куусега - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
31.	Естественно-научные основы сервиса	№ 141 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа», Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 № 143 «Аудитория для проведения занятий практического и семинарского типов», Аудитория гибридного обучения Комплект учебной мебели Оборудование: Интерактивный флипчарт Hanshin Моноблочное интерактивное устройство: - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт - Мобильное крепление - 1 шт Моноблок HP 200 G3 + Microsoft Windows 10 Оборудование для гибридного обучения проектор ViewSonic Веб-камера Logitech C930e Презентер Oklick 695P Экран настенный для проектора HDMI разветвитель 2x4 Switch/Splitter № 140 «Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Проведения групповых и индивидуальных консультация, текущего контроля и промежуточной аттестации» Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.)	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 64,3 м2 606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, 4 этаж., 47,9 м2 606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
32.	Занятость населения и ее регулирование	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт. № 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2 606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2

		№ 140 «Аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)» Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.) - Экран на штативе	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
33.	Обучение служением	№ 146 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа» - Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Монитор BENQ - 1 шт. - Системный блок - 1 шт. - Smart Podium SMART - 1 шт. - Трибуна - 1 шт. - Smart Board - 1 шт. - Проектор Epson - 1 шт. - Стенд РссельхозБанк - 2 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 81,7 м2, № 12 на плане 4 этажа.
		№ 144 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа» - Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска - 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Стенд «- Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт. - Трибуна - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 47,7 м2, № 8 на плане 4 этажа.
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

34.	Социальная работа в образовательных учреждениях	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
35.	Делопроизводство в сервисе	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
36.	Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2

		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyusera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
37.	Социология сервиса	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyusera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
38.	Консультирование в социальной работе	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт. - Моноблок НР 24-f0002иг - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2

		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
39.	Девиантология	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиторд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
40.	Охрана труда и противопожарная безопасность	№ 136 Кабинет "Безопасность жизнедеятельности и охрана труда" Т 1 "Максим II тренажер сердечно-легочный и мозговой реанимации пружинно механический с индикацией правильности выполнения действий-торс- Аспиратор ПУ-1Б с комплектующими - 1 шт. - Газоанализатор "Ганк-4" с принадлежностями - 1 шт. - Дозиметр-радиометр МКС-05 "Терра" - 1 шт. - Зонд к метеоскопу для определения индекса ТНС- 1 шт. - Комплект приборов для измерения тяжести и напряженности трудового процесса - 1 шт. - Комплект приборов Комби-01 (Ве-метр-АТ-002, измеритель напряженности, счетчик аэроионов) - 1 шт. - Комплект приборов Комби-02М (шумомер-виброметр, "Метеоскоп", люксметр-яркометр - 1 шт.) - Люксметр Testo 540 - 1 шт. - Комплект информационных плакатов по охране труда и основам техники безопасности Комплект мебели на 24 рабочих места - Каска СОМЗ-55 Фаворит (Желтый) - Костюм "Фаворит 2" курт.+п/к - Куртка утепленная "Бригадир К" - Полукомбинезон утепл. - Огнетушитель углекислотный ОУ-1 - Огнетушитель порошковый ОП-2 АВСЕ (Ярпожинвест) ЗПУ Алюминий - Огнетушитель воздушно-пенный ОВП-4 не заряженный	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 46,6 м2, № 18 на плане 3 этажа

		- Плакаты "Основы ГО и защиты от ЧС" (10 пл. 30 x41 см) Кабинет анатомии, физиологии и гигиены № 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
41.	Бухгалтерский учет на предприятиях сервиса	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
42.	Стандарты сервиса	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт. - Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2

		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
43.	Анализ деятельности организаций сервиса	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультимедиа) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
44.	Цифровые технологии в сфере социальных услуг	№ 146 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа» - Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Монитор BENQ - 1 шт. - Системный блок - 1 шт. - Smart Podium SMART - 1 шт. - Трибуна - 1 шт. - Smart Board - 1 шт. - Проектор Epson - 1 шт. - Стенд РсельхозБанк - 2 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 81,7 м2, № 12 на плане 4 этажа.

		№ 144 «Учебная аудитория для проведения занятий семи-нарского типа» - Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска - 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Стенд «- Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. - Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт. - Трибуна - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 47,7 м2, № 8 на плане 4 этажа.
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
45.	Технологии принятия управленческих решений	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
46.	Организация геронтологической помощи в системе социальных служб	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2

		- Моноблок HP 24-f0002ur - 1 шт.	
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
47.	Социальная работа с пожилыми людьми	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

48.	Социальные технологии работы с молодежью	№ 146 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа» - Комплект учебной мебели - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Монитор BENQ - 1 шт. - Системный блок - 1 шт. - Smart Podium SMART - 1 шт. - Трибуна - 1 шт. - Smart Board - 1 шт. - Проектор Epson - 1 шт. - Стенд РоссельхозБанк - 2 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 81,7 м2, № 12 на плане 4 этажа.
		№ 144 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа» - Комплект учебной мебели - Интерактивный дисплей TeachTouch - 1 шт. - Smart доска - 1 шт. - Доска-перевертыш маркерная - 1 шт. - Моноблок HP intel CORE i3 - 1 шт. - Клавиатура - 1 шт. - Компьютерная мышь - 1 шт. - Стенд «- Стенд «Признаки подлинности денег» -1 шт. Национальная платежная система» - 1 шт. - Стенд «Шесть правил заемщика» - 1 шт. - Стенд «Осторожно, мошенники!» - 1 шт. - Стенд «Fincult.info» - 1 шт. - Стенд «Направления деятельности банка» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт. - Трибуна - 1 шт.	606340, Нижегородская обл., Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г., ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 47,7 м2, № 8 на плане 4 этажа.
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
49.	Специфика социальной работы с подростками	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультимедиа) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2

		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
50.	Управление личной карьерой	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт. - Моноблок НР 24-f0002ur - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
51.	Проектный менеджмент	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт. - Моноблок НР 24-f0002ur - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
52.	Управление территориями муниципального образования	№ 114 «Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа»; «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивный флипчарт, настенное крепление с крепежом - 1 шт. - Моноблочное интерактивное устройство передвижное на колесиках (Мультиборд) - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=87,1 м2
		№ 115 «Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа»: Комплект учебной мебели Оборудование: - Интерактивная панель SKL-E75 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский район, г. Княгинино, ул. Октябрьская, д. 22а, корпус 1, этаж 1, S=47,9 м2

		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
54.	Учебная практика: ознакомительная практика	№ 140 «Лаборатория информационных технологий в экономике», Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.) - Экран на штативе	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»; «Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности». - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
55.	Производственная практика: организационно-управленческая практика. Производственная практика: сервисная практика. Производственная практика: преддипломная практика.	№ 140 «Лаборатория информационных технологий в экономике», Комплект учебной мебели Оборудование: - Компьютерный класс на 25 рабочих мест объединенных в локальную сеть с выходом в Internet. - Принтер HP LJ M 1132 MFP. - Доска аудиторная 3-элементная ДН-32М 300*100 мел. Компьютер (сист. блок AMD Phenom II X4 955, монитор LG, клав., мышь, наушники PHILIPS - 1 шт.)	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, № 3 на плане 4 этажа, 62,6 м2
		№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации»; «Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности». - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгининский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.

56.	Государственная итоговая аттестация (подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена)	№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.
57.	Государственная итоговая аттестация (подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы)	№ 147 «Аудитория самостоятельной работы обучающихся», «Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации» - Комплект учебной мебели - Принтер Kyocera - 3 шт - Монитор ЛОС - 12 шт - Системный блок - 12 шт - Компьютерная мышь - 12 шт - Клавиатура - 12 шт. - Трибуна -1 шт. - Интерактивный дисплей - 1 шт. - Стенд «Классификация информационных программ» - 1 шт. - Стенд «1С Бухгалтерия 8.0» - 1 шт. - Информационный стенд - 2 шт. - Стенд «Программные продукты» - 1 шт. - Стенд «WorldSkills Russia» - 1 шт. - Бесперебойник - 1 шт. - Бактериальный рециркуляр Поток 100/02 - 1 шт.	606340 Нижегородская область, Княгинин- ский муниципальный район, городское поселение город Княгинино, Княгинино г, ул. Октябрьская, дом 22а, корпус 1, площадь 45,5 м2, № 13 на плане 4 этажа.