



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета бизнес-коммуникаций и
информатики

 _____ В.К. Карнаухова

«20» мая 2020 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

Б1.О.10 Сервисная деятельность

(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля)).

Направление подготовки:

43.03.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки:

Туризм

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная

(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*)*

Согласовано с УМК факультета
бизнес-коммуникаций и информатики

Рекомендовано кафедрой туризма:

Протокол № 10 от «20» мая 2020 г.

Протокол № 9 от «29» апреля 2020 г.

Председатель  _____ В.К. Карнаухова

И.о.зав.кафедрой  _____ Д.В. Колпакиди

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

| | | |
|--|--|--|
| I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 3 | |
| II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО | Ошибка! Закладка не определена. | |
| III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ..... | Ошибка! Закладка не определена. | |
| IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ | 4 | |
| 4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС | Соответственного на них количества академических часов | 4 |
| 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине. | | 5 |
| 4.3 Содержание учебного материала | | 6 |
| 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ | | 7 |
| 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов | | 8 |
| 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов | | 9 |
| 4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) | | 15 |
| V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | 15 |
| а) основная литература | | 15 |
| б) дополнительная литература..... | | Ошибка! Закладка не определена. |
| г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы..... | | 16 |
| VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ..... | | 16 |
| 6.1. Учебно-лабораторное оборудование: | | 16 |
| 6.2. Программное обеспечение: | | 18 |
| 6.3. Технические и электронные средства: | | 18 |
| VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ | | 20 |
| VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ | | Ошибка! Закладка не определена. |
| 8.1. Оценочные средства текущего контроля. | | Ошибка! Закладка не определена. |
| 8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации | | Ошибка! Закладка не определена. |

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель дисциплины

Продемонстрировать студентам феномен безопасности как условия, в которых находится объект, когда действие внешних и внутренних факторов не влечёт действий, считающихся отрицательными по отношению к данному объекту в соответствии с существующими на данном этапе потребностями, знаниями и представлениями. Освоение обучающимися теоретических знаний о человеке и его потребностях, основных законов и положений сервисной деятельности и ее роли в безопасном процессе удовлетворения потребностей.

Задачи:

- познакомить с институтом сервиса как средой, обеспечивающей комфортное проживание, отвечающей за повышение качества жизни людей;
- проанализировать специфику услуги с точки зрения допустимости и возможности появления различных рисков в процессе ее предоставления;
- сформировать умения построения дерева рисков в сервисной деятельности;
- сформировать навыки проектирования и организации системы мероприятий, направленных на обеспечение безопасности объектов и субъектов сервисной деятельности.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) Б1.О.10 «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блок 1. Дисциплины (модули)

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере безопасного сервиса и отработки практических навыков в области организационно-управленческой деятельности в сфере сервиса.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: безопасность жизнедеятельности, теория повседневности.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: Б1.О.25 Организация гостинично-ресторанного сервиса, Б1.В.07 Современные технологии в туристском и гостинично-ресторанном сервисе, Б1.В.08 Организация и проведение деловых мероприятий, Б1.В.16 Организация туристской деятельности, Б1.В.22 Безопасность в отрасли, Б2.О.01 (Пд) Преддипломная практика.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм ОПК-7.

Современный специалист, работающий в сфере безопасности сервисной деятельности, должен на высоком уровне знать и владеть законами и правилами сервисной деятельности, обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности, обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг ИДК опк 7.1.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

| Компетенция | Индикаторы компетенций | Результаты обучения |
|---|------------------------|---|
| ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1 | Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг |

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов, ___ часов на экзамен. Форма промежуточной аттестации: ЗаО

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

| № п/п | Раздел дисциплины/темы | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|--|---------|--|------------------------------------|--------------|------------------------|---|
| | | | Контактная работа преподавателя с обучающимися | | | Самостоятельная работа | |
| | | | Лекции | Семинарские (практические занятия) | Консультации | | |
| 1. | Человек и его потребности (сервисология) | 2 | 4 | 4 | | 20 | ЗаО |
| 2. | Сервисная деятельность как основа удовлетворения потребностей. Теория и практика | | 4 | 4 | | 26 | |
| 3 | Место сервисной деятельности в экономике и повседневности. Понятия, законы, характеристик | | 6 | 6 | | 30 | |

| № п/п | Раздел дисциплины/темы | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточно |
|--------------------|---|---------|--|----|--|---------|--|
| | | | Контактная работа преподавателя с обучающимися | | | СЛОЖНАЯ | |
| | и | | | | | | |
| 4 | Безопасность обслуживания как гарант качества сервисной деятельности | | 4 | 4 | | 32 | |
| Итого часов | | | 18 | 18 | | 108 | 0 |

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| Семестр | Название раздела, темы | Самостоятельная работа обучающихся | | | Оценочное средство | Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы |
|---------|--|---|------------------|------------------------|---|--|
| | | Вид самостоятельной работы | Сроки выполнения | Затраты времени (час.) | | |
| 2 | Человек и его потребности (сервисология) | Для овладения знаниями: чтение текста учебного пособия, дополнительной литературы; составление схем и таблиц по тексту, конспектирование текста; выписки из текста; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.; | 1-2 недели | 20 | Работа с текстами учебных пособий, научных статей по теме. Рабочая тетрадь. Ответы на вопросы по теме Контрольная работа Рабочая тетрадь, письменные домашние задания. | Методические рекомендации по выполнению заданий практикума |
| 2 | Сервисная деятельность как основа удовлетворения потребностей. Теория и практика | Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; ответы на контрольные вопросы; подготовка сообщений к выступлению на семинаре; | 3-6 | 26 | | |
| 2 | Место сервисной деятельности в экономике и повседневности. Понятия, законы, характеристики | Для формирования умений: решение ситуационных задач; рефлексивный анализ профессиональных умений с | 7-12 | 30 | | |

| Семестр | Название раздела, темы | Самостоятельная работа обучающихся | | | Оценочное средство | Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы |
|---|---|---|------------------|------------------------|--|--|
| | | Вид самостоятельной работы | Сроки выполнения | Затраты времени (час.) | | |
| 2 | Безопасность обслуживания как качество сервисной деятельности | использованием аудио- и видеотехники и др. Подготовка к зачету с оценкой | 13-18 | 32 | Исследование факторов качества обслуживания Разработка проекта «Организация безопасного обслуживания потребителей на предприятии (по выбору) Презентация проекта Тест Зачет с оценкой | |
| Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час) | | | | 108 | | |
| Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час) | | | | | | |
| Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час) | | | | 108 | | |

4.3 Содержание учебного материала

| Трудоемкость дисциплины (з.е.) | 4 |
|--|---|
| Наименование основных разделов (модулей) | <p>Раздел 1. Человек и его потребности (сервисология) Актуальность и практическая значимость изучения проблемы потребностей Потребности человека в истории философской и научной мысли. Виды потребностей человека. Мотивация важный фактор деятельностной сущности потребления. Классификация потребностей. Классификация потребностей, предложенная Э. Фроммом. Иерархия потребностей или пирамида потребностей по А.Маслоу. Социальные потребности человека и идеальные по П.Симонову. Формирование потребностей человека. Основные способы и средства удовлетворения потребностей. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем.</p> |
| | <p>Раздел 2. Сервисная деятельность как основа удовлетворения потребностей. Теория и практика.</p> |

| | |
|--------------------------------|---|
| | <p>Сервисная деятельность: определение, понятия. Место, роль и функции сферы сервиса в современном обществе. Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей. Основные виды услуг, их содержание и классификация. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.</p> <p>Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние. Взаимоотношения менеджера и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.</p> <p>Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.</p> |
| | <p>Раздел3. Место сервисной деятельности в экономике и повседневности. Понятия, законы, характеристики</p> <p>Экономическое развитие общества и основные типы потребления общества. Роль и значение сферы услуг в современной экономике. Государственное регулирование отношений в сервисной деятельности. Теория и практика организации обслуживания;</p> <p>Понятие технологии, социальной технологии, сервисной технологии. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания как процесс создания новых, современных сервисных технологий. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия об отраслевой структуре сферы услуг. Понятие о продуктах сервисной деятельности.</p> |
| | <p>Раздел4. Безопасность обслуживания как гарант качества сервисной деятельности</p> <p>Риски, опасности, вредные факторы в жизни и деятельности человека. Выявление признаков, причин и условий возникновения опасных ситуаций. Опасности и защита от них в быту, повседневной жизни, в деятельности предприятий. Разработка технологий безопасности обслуживания потребителей в процессе предоставления услуг. Организация безопасности обслуживания как фактор высокого качества работы организации и повышение ее конкурентноспособности. Понятие стандартов , стандартов обслуживания.</p> |
| Формы текущего контроля | тесты, контрольные работы, практические занятия |
| Форма промежуточной аттестации | ЗаО |

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

| № п/п | № раздела и темы | Наименование семинаров, практических и лабораторных работ | Трудоемкость (час.) | Оценочные средства | Формируемые компетенции |
|-------|------------------|---|---------------------|--------------------|-------------------------|
|-------|------------------|---|---------------------|--------------------|-------------------------|

| | дисциплины (модуля) | | | | ции |
|---|------------------------|---|---|---|-------|
| 1 | | 1.Мотивация важный фактор деятельностной сущности потребления. Виды потребностей человека. 2. Классификации потребностей 3. Процесс осознания потребности потребителем, формирование принятия решения потребителя | 2 | Устный опрос на практических занятиях. Письменные домашние задания | ОПК-7 |
| 2 | | Сервисная деятельность: определение, понятия. Основные виды услуг, их содержание и классификация. | 2 | Составление рабочей тетради. | ОПК-7 |
| 3 | | Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. | 2 | Ролевая игра Подготовка Докладов | ОПК-7 |
| 4 | | Роль и значение сферы услуг в современной экономике. Понятие экономической безопасности. | 4 | Устный опрос на практических занятиях. | |
| 5 | | Инновационная деятельность предприятий. Государственное регулирование сферы услуг. | 2 | | |
| 6 | | Риски, опасности, вредные факторы в жизни и деятельности человека | 2 | | |
| 7 | | Разработка технологий безопасности обслуживания потребителей в процессе предоставления услуг | 2 | | |
| 8 | | Качество услуг. Стандарты обслуживания. | 2 | | |

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

| № п/п | Тема | Задание | Формируемая компетенция | ИДК |
|-------|--|--|-------------------------|--------|
| 1 | Потребности человека, потребность безопасности в | Подготовка докладов, мультимедийных презентаций. Подготовка к | ОПК-7 | ИДК7.1 |

| | | | | |
|----|---|---|-------|--------------------|
| | истории философской и научной мысли. | семинарским занятиям. | | |
| 2 | Потребности человека опасные и безопасные | Подготовка к деловой игре | ОПК-7 | ИДК _{7.1} |
| 3. | Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей. | Подготовка эссе, докладов, мультимедийных презентаций. Составление глоссария | ОПК-7 | ИДК _{7.1} |
| 4. | Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности | Составление реестра индивидуальных услуг, их качество и безопасность | ОПК-7 | ИДК _{7.1} |
| 6. | Анализ вклада сферы услуг в региональную экономику | На основании бюллетеней, статей и статистических данных составить таблицу занятости населения Иркутской области в сфере услуг. | ОПК-7 | ИДК _{7.1} |
| 7. | Проектная работа: Скрининг качества обслуживания на примере предприятий сервиса и туризма | Защита исследовательской работы, кейсы, презентация | ОПК-7 | ИДК _{7.1} |
| 8. | Контроль безопасности услуг | На основании знаний по дисциплине «безопасность жизнедеятельности», составить кейсы услуг предприятия и их видов и форм безопасности (на примере по выбору). Информационный поиск, разработка кейсов, схем, таблиц. | ОПК-7 | ИДК _{7.1} |
| 9. | Заключение | Составление портфолио по безопасности обслуживания | ОПК-7 | ИДК _{7.1} |

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;

- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;

- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;

- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;

- развитие навыков самоорганизации;

- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

Подготовка к лекции. Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к семинарскому занятию. Самостоятельная подготовка к семинару направлена: на развитие способности к чтению научной и иной литературы; на поиск

дополнительной информации, позволяющей глубже разобраться в некоторых вопросах; на выделение при работе с разными источниками необходимой информации, которая требуется для полного ответа на вопросы плана семинарского занятия; на выработку умения правильно выписывать высказывания авторов из имеющихся источников информации, оформлять их по библиографическим нормам; на развитие умения осуществлять анализ выбранных источников информации; на подготовку собственного выступления по обсуждаемым вопросам; на формирование навыка оперативного реагирования на разные мнения, которые могут возникать при обсуждении тех или иных научных проблем. Время на подготовку к семинару по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к семинару-конференции. Семинар-конференция проводится 1–3 раза в семестр, предполагает достаточно длительную самостоятельную подготовку студентов, изучающих какую-либо конкретную научную проблему. При его проведении сочетаются виды деятельности, соответствующие обычному семинарскому занятию и научной конференции, которая предусматривает организованное обсуждение докладов разных исследователей по определенному кругу проблем. В процессе самостоятельной подготовки к семинару-конференции студенту необходимо изучить 2–3 источника (монографии, статьи), в которых раскрыты теоретические подходы к обсуждаемому вопросу и представлены материалы эмпирических исследований. Выступающий должен быть готов ответить на вопросы всех присутствующих по теме своего доклада. После каждого выступления проводится обсуждение представленных научных воззрений разных исследователей. Готовность к такой аналитической коллективной работе обеспечивается просмотром каждым студентом тех основных работ, которые преподаватель рекомендовал прочитать к семинару-конференции. Время на подготовку к семинару-конференции по нормативам составляет не менее 0,4 часа.

Подготовка к коллоквиуму. Коллоквиум представляет собой коллективное обсуждение раздела дисциплины на основе самостоятельного изучения этого раздела студентами. Подготовка к данному виду учебных занятий осуществляется в следующем порядке. Преподаватель дает список вопросов, ответы на которые следует получить при изучении определенного перечня научных источников. Студентам во внеаудиторное время необходимо прочитать специальную литературу, выписать из нее ответы на вопросы, которые будут обсуждаться на коллоквиуме, мысленно сформулировать свое мнение по каждому из вопросов, которое они выскажут на занятии. Время на подготовку к коллоквиуму по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа. **Подготовка к зачету** (в том числе к дифференцированному при отсутствии экзамена по дисциплине). Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра. Подготовка включает следующие действия: перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к семинарским и практическим занятиям в течение семестра, соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к зачету, если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе. Рекомендуются делать краткие записи. Время на подготовку к

зачету по нормативам составляет не менее 4 часов.

Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Подготовка доклада Цель самостоятельной работы: расширение научного кругозора, овладение методами теоретического исследования, развитие самостоятельности мышления студента. Доклад — публичное сообщение или документ, которые содержат информацию и отражают суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Виды докладов: 1. Устный доклад — читается по итогам проделанной работы и является эффективным средством разъяснения ее результатов. 2. Письменный доклад: — краткий (до 20 страниц) — резюмирует наиболее важную информацию, полученную в ходе исследования; — подробный (до 60 страниц) — включает не только текстовую структуру с заголовками, но и диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии, приложения, сноски, ссылки, гиперссылки. Выполнение задания: 1) четко сформулировать тему (например, письменного доклад); 2) изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации: — первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.); — вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.); — третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.); 3) написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее; 4) написать доклад, соблюдая следующие требования: к структуре доклада — она должна включать: краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы; к содержанию доклада — общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения; 5) оформить работу в соответствии с требованиями. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных образовательных и исследовательских задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Составление глоссария Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Разработка проекта (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика

ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

Выполнение кейс-задания Цель самостоятельной работы: формирование умения анализировать в короткие сроки большой объем неупорядоченной информации, принятие решений в условиях недостаточной информации. Кейс-задание (англ. case — случай, ситуация) — метод обучения, основанный на разборе практических проблемных ситуаций — кейсов, связанных с конкретным событием или последовательностью событий. Виды кейсов: иллюстративные, аналитические, связанные с принятием решений. Выполнение задания: 1) подготовить основной текст с вопросами для обсуждения: — титульный лист с кратким запоминающимся названием кейса; — введение, где упоминается герой (герои) кейса, рассказывается об истории вопроса, указывается время начала действия; — основная часть, где содержится главный массив информации, внутренняя интрига, проблема; — заключение (в нем решение проблемы, рассматриваемой в кейсе, иногда может быть не завершено); 2) подобрать приложения с подборкой различной информации, передающей общий контекст кейса (документы, публикации, фото, видео и др.); 3) предложить возможное решение проблемы. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных исследовательских задач; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность решать нестандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий.

Информационный поиск Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания: 1) определение области знаний; 2) выбор типа и источников данных; 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели; 4) отбор наиболее полезной информации; 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и

т.д.); б) выбор алгоритма поиска закономерностей; 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации; 8) творческая интерпретация полученных результатов. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

Разработка мультимедийной презентации Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий. Выполнение задания: 1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал. 2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титольный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.). 3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации. Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

Построение сводной (обобщающей) таблицы Цель самостоятельной работы: усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы с помощью построения таблицы. Сводная (обобщающая) таблица — концентрированное представление отношений между изучаемыми феноменами, выраженными в форме переменных. Варианты задания: — представить функциональные отношения между элементами какой-либо системы, выраженными в тексте в форме понятий или категорий; — представить междисциплинарные связи изучаемой темы (дисциплины). Правила составления таблицы: 1) таблица должна быть выразительной и компактной, лучше делать несколько небольших по объему, но наглядных таблиц, отвечающих задаче исследования; 2) название таблицы, заглавия граф и строк следует формулировать точно и лаконично; 3) в таблице обязательно должны быть указаны изучаемый объект и единицы измерения; 4) при отсутствии каких-либо данных в таблице ставят многоточие либо пишут «Нет сведений», если какое-либо явление не имело места, то ставят тире; 5) значения одних и тех же показателей приводятся в таблице с одинаковой степенью точности; 6) таблица должна иметь итоги по группам, подгруппам и в целом; 7) если суммирование данных

невозможно, то в этой графе ставят знак умножения; 8) в больших таблицах после каждых пяти строк делается промежуток для удобства чтения и анализа. Планируемые результаты самостоятельной работы: — готовность студентов использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

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

а) основная литература

1. Балакина, Ю. Ю. Человек и его потребности (Сервисология) [Текст] : учеб. пособие / Ю. Ю. Балакина. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 285 с. (30 экз)

2. Орлов, С. В. Человек и его потребности [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / С. В. Орлов, Н. А. Дмитренко. - СПб. : Питер, 2007. - 158 с. (42 экз)

3. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства [Текст]: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозеров – М.: ИД: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017 – 336 с.

4. Бархатова О.А.. Безопасность жизнедеятельности /Электронный ресурс/: учеб. Пособие/ О.А.Бархатова.- ЭВК.-Режим доступа: ЭЧЗ «Библиотех».-Неограниченный доступ.- ISBN 987-5-9624-1060-9.

6. Гончаренко, Людмила Петровна. Управление безопасностью [Текст] : учеб.пособие / Л. П. Гончаренко, Е. С. Куценко ; Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова. - М. :КноРус, 2010. - 272 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 266-272. - ISBN 978-5-406-00835-5 :

8. Романович, Ж. А.Сервисная деятельность: Учебник, 6-е изд., перераб. и доп. [Электронный ресурс] / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. - Москва : Дашков и К, 2015. - 284 с. : ил. - Режим доступа: ЭБС "Айбукс". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-394-01274-7 : Б. ц.

9. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. - Москва : Флинта, 2014. - 384 с. - Режим доступа: ЭБС "Айбукс". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9765-0803-3 : Б. ц.

б) дополнительная литература

1. Садохин А. П. Сервисология: человек и его потребности : учеб. пособие/ А. П. Садохин. -2-е изд., стер.. -М.: Омега-Л, 2010. -141 с.; 20 см УЧЛ - Учебное пособие (4)

2. Лукиянчук, И. Н. Человек и его потребности. Сервисология [Текст] : учебник / И. Н. Лукиянчук, О. А. Ульяновская. - М. : Академия, 2012. - 269 с.

3. Балаева О. Н. Управление организациями сферы услуг : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. "Менеджмент"/ О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева; Гос. ун-т - Высш. шк. экон.. -М.: Изд-во ГУ ВШЭ, 2010. -155 с.: ил.; 21 см (10).

3. Сапронов, Юрий Георгиевич. Безопасность жизнедеятельности. Обеспечение безопасности в туризме и туристской индустрии [Текст] : учеб.пособие / Ю. Г. Сапронов, И. А. Занина, О. В. Соколовская. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 277 с. ; 20 с.

4. Малахова Н. Н. Инновации в туризме и сервисе : [учеб. пособие]/ Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. -2-е изд., доп. и перераб. . -М.: МарТ: Феникс, 2010. -244 с.; 21 см (2)

5. Белов, Сергей Викторович. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды (техносферная безопасность) [Электронный ресурс] : учеб.для

бакалавров по дисц. "Безопасность жизнедеятельности" / С. В. Белов. - 3-е изд., испр. и доп. - ЭВК. - М. :Юрайт ; [Б. м.] : ИД Юрайт, 2012. - Режим доступа: . - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех".- Неогранич. доступ.-ISBN 978-5-9916-1432-0. - ISBN 978-5-9692-1226-8.

7.Белов, Сергей Викторович. Безопасность жизнедеятельности. Терминология [Текст] : учеб.пособие / С. В. Белов, В. С. Ванаев, А. Ф. Козьяков ; ред. С. В. Белов. - М. : КноРус, 2008. - 389 с. ; 24 см. - ISBN 978-5-85971-542-8 :1 экз •

8. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 139 с. : табл. - Библиогр.: с. 122-124. - ISBN 978-5-4475-8304-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851\(05.12.2017\)](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851(05.12.2017)) .

9. Советов В. М. Основы функционирования систем сервиса : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 100400 "Сервис"/ В. М. Советов, В. М. Артюшенко. -М.: Альфа-М: Инфра-М, 2014. -623 с.: ил.; 22 см (2).

в) периодическая литература

При необходимости в обучении используются материалы научных статей по выбору темы и журнала в процессе работы по согласованию с преподавателем.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

2. Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>

3. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

– ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 92 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11 2018 г.

– ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

– ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г..

– ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 90 от 12.11.2018 г. Акт № 54 от 14.11.2018 г.

– Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 70 от 04.10.2018 г.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|---|--|---|
|---|--|---|

| работы | | |
|---|--|---|
| <p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p> | <p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет, с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot-3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p> | <p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p> |
| <p>Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых</p> | <p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic</p> | <p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> |

| | | |
|---|---|---|
| работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской | VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации. | Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177 |
|---|---|---|

6.2. Программное обеспечение:

| № | Наименование Программного продукта | Кол-во | Обоснование для пользования ПО | Дата выдачи лицензии | Срок действия права пользования |
|----|--|-------------------------|---|-------------------------|---------------------------------|
| 1. | 1С:Предприятие, 8.0(учебный комплект): 1С:Бухгалтерия, 8.2 1С:Зарплата и управление персоналом 1С:Управление торговлей 1С:Управление производственным предприятием 1С: ОТЕЛЬ, 8 1С:Оценка персонала, 8 | 30 | Per №8972331 | 2015 | бессрочно |
| 2. | Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms | 12 | 11447921 Государственный контракт № 03-019-13 | 19.06.2013 | бессрочно |
| 3. | BusinessStudio 4.0 | 50 | Лицензия № 7464 | 2015 | бессрочно |
| 4. | Directum 5.1 | 30 | Лицензия № 26057 | 2016 | 1год |
| 5. | Java 8 | Условия правообладателя | Условия использования по ссылке: https://www.oracle.com/legal/terms.html | Условия правообладателя | бессрочно |
| 6. | Joomla 3.6 | Условия правообладателя | Условия использования по ссылке: https://docs.joomla.org/JEDL | Условия правообладателя | бессрочно |
| 7. | Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level | 25 | Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт | 01.12.2009 | бессрочно |

| | | | | | |
|-----|--|-------------------------|---|-------------------------|-----------|
| | | | № 03-162-09 от 01.12.2009 | | |
| 8. | Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level | 10 | Номер Лицензии Microsoft 42095516 | 27.04.2007 | бессрочно |
| 9. | Microsoft SQL Server 2012 | 1 | Номер Лицензии Microsoft 65343111 | | бессрочно |
| 10. | Microsoft Windows Server 2008 r2 Enterprise | 1 | Номер Лицензии Microsoft 49413875 | | бессрочно |
| 11. | Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo | 12 | Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009 | 01.12.2009 | бессрочно |
| 12. | Microsoft® WinSL 8.1 Russian Academic OLP 1License NoLevel Legalization GetGenuine | 130 | Microsoft Invoice Number: 9564547610 ООО 'ИЦ 'Сиброн' | 22.12.2014 | бессрочно |
| 13. | OpenOffice 4.1.3 | Условия правообладателя | Условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html | Условия правообладателя | бессрочно |
| 14. | Perl 5.24.0 | Условия правообладателя | Условия использования по ссылке: http://dev.perl.org/licenses/ | Условия правообладателя | бессрочно |
| 15. | Postgresql 9.6.1 | Условия правообладателя | Условия использования по ссылке: https://www.postgresql.org/about/license/ | Условия правообладателя | бессрочно |
| 16. | Protege | 100 | Условия использования по ссылке: http://protege.stanford.edu/support.php | Условия правообладателя | бессрочно |
| 17. | Python 3 | Условия правообладателя | Условия использования по ссылке: https://docs.python.org/3/license.html | Условия правообладателя | бессрочно |
| 18. | UbuntuLinux 16.04.1 | Условия правообладателя | Условия использования по | Условия правообладателя | бессрочно |

| | | | | | |
|----|-----------------------------------|-------------------------|---|-------------------------|-----------|
| | | теля | ссылке: https://www.ubuntu.com/legal/terms-and-policies/terms | адателя | |
| 19 | VirtualBox 5.1 | Условия правообладателя | Условия использования по ссылке: https://www.virtualbox.org/wiki/VirtualBox_PUEL | Условия правообладателя | бессрочно |
| 20 | Евфрат-Документооборот, версия 15 | 20 | многопользовательская лицензия № 0221209 | 2015 | бессрочно |

6.3. Технические и электронные средства:

Методической концепцией преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии.

1.

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| 1 | Проблемное обучение | Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности |
| 2 | Разноуровневое обучение | У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья. |
| 3 | Проектные методы обучения | Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению |
| 4 | Исследовательские методы в обучении | Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося |
| 5 | Лекционно-семинарско-зачетная система | Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся |
| 6 | Информационно-коммуникационные | Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в |

| | |
|------------|-----------|
| технологии | ИНТЕРНЕТ. |
|------------|-----------|

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

| № | Тема занятия | Вид занятия | Форма / Методы интерактивного обучения | Кол-во часов |
|-------------|--|------------------|---|--------------|
| 1 | Понятие «контактная зона» | Ролевая игра | Составление сценария, текстов, кейсов, решение кейсов | 4 |
| 2 | Учебно-исследовательская работа: Скрининг (screening - отбор, сортировка) предприятий по уровню качества и безопасности обслуживания | Проектная работа | Организация групп, выбор предприятий, исследование, составление отчета, презентация, защита | 10 |
| Итого часов | | | | 14 |

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

1.1. Оценочные средства для входного контроля (могут быть в виде тестов с закрытыми или открытыми вопросами).

Дисциплина «Безопасность обслуживания» опирается на знания, полученные в 1 семестре рамках курса «Безопасность жизнедеятельности», поэтому входной тест предполагает проверку тех остаточных знаний, которые студенты приобрели по данному предмету. Тест предполагает проверку степени владения нормами и технологиями безопасности жизнедеятельности. Компетенции, компоненты которых контролируются ОПК-7.

Баллы выставляются соответственно весу задания, например, если за задание предусмотрено 7 баллов – оценка 5, по коэффициенту высчитывается количество баллов, соответствующее оценкам 4,3,2.

1. С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или **фронтальный устный опрос** по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе); – полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.); – сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала); – логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); – рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели); – своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе); – использование дополнительного материала (обязательное условие); – рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» (например, 18 - 20 баллов) - ставится, если студент:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» (например, 15 - 17 баллов) - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» (например, 14 - 10 баллов) - ставится, если студент 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.

Оценка «2» (например, 1 - 9 баллов) - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2 Оценивание результатов тестирования студентов В завершении изучения каждой темы дисциплины проводится тестирование (на компьютере, на бланке). Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл; правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание; правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале: Оценка (стандартная) Баллы %
правильных ответов отлично 20 76-100 хорошо 15 51-75 удовлетворительно 10 25-50
неудовлетворительно 5 менее 25

3 Оценивание результатов заданий . Критерии: Максимально (например 5) максимальное количество баллов, правильность (ошибочность) решения, полные верные ответы, в логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено, получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц

«4» - Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса

«3» Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа

«2» В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат.

«0» Ответы неверные или отсутствуют

Оценочные средства текущего контроля

Курс «Безопасность в обслуживании» предполагает проведение лекционных и практических занятий и содержит разные формы аудиторной и самостоятельной работы студентов. Качество усвоения материала контролируется с помощью устного опроса, фронтального или индивидуального, письменных самостоятельных (в том числе и

домашних) работ небольшого объема, а также двух контрольных работ. Образцы самостоятельных и контрольных работ приводятся ниже.

Демонстрационный материал Самостоятельная работа

Разработка проекта: «Скининг предприятий сферы услуг по критериям качества и безопасности» Предлагается групповой проект по изучению качества работы предприятия (по выбору группы) и методов, технологий, форм безопасности обслуживания по схеме:

1.Этап 1.

Изучить и выбрать критерии оценки качества и безопасности обслуживания.

Этап 2.

Выбор не менее 5 и не более 10 предприятий сервиса или туризма.

Этап 3.

Оценка качества и безопасности обслуживания предприятий.

Этап 4.

Написание отчета по форме. Подготовка презентации отчета. Защита.

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Примерные варианты тестов

Тест 1.

Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

1. опрос, профессионализм, качество;
2. услуга, спрос, специалист;
3. деятельность, потребность и услуга.

Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
3. общественные структуры: политические партии.

В чем заключается неосвязаемость услуги:

1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. забываемость услуг.

Сервисная деятельность – это:

1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

К некоммерческим услугам относят:

1. услуги предприятий туризма и отдыха;
2. услуги организаций общественного питания;
3. услуги благотворительных фондов.

Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;

3. производство услуг.

Контактной зоной не является:

1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

1. бесконтактным;
2. формальным;
3. бесплатным.

Обслуживание это:

1. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
2. оказание услуги потребителю;
3. комплекс мер по обслуживанию населения.

Тест 2

Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

4. опрос, профессионализм, качество;
5. услуга, спрос, специалист;
6. деятельность, потребность и услуга.

Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

4. уровень развития экономики и хозяйственная система;
5. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
6. общественные структуры: политические партии.

В чем заключается неосвязаемость услуги:

4. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
5. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
6. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

Отличительными особенностями услуг являются:

4. неразрывность производства и потребления услуги;
5. несохраняемость услуг;
6. незабываемость услуг.

Сервисная деятельность – это:

4. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
5. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
6. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

К некоммерческим услугам относят:

4. услуги предприятий туризма и отдыха;
5. услуги организаций общественного питания;
6. услуги благотворительных фондов.

Целью сервисной деятельности является:

4. удовлетворение человеческих потребностей;
5. исследование рынка услуг;
6. производство услуг.

Контактной зоной не является:

4. зона ремонта бытовой техники;
5. рабочее место парикмахера;
6. рабочее место стоматолога.

Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

4. бесконтактным;
5. формальным;
6. бесплатным.

Обслуживание это:

4. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
5. оказание услуги потребителю;
6. комплекс мер по обслуживанию населения.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил на 90% заданий.

оценка «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил не менее чем на 80% вопросов;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил не менее чем на 80 % и не более 74 % вопросов;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем на 74 % вопросов.

Демонстрационный материал. Контрольная работа

Вариант 1

1. Чем услуга отличается от товара?
2. В чем заключается специфика рынка услуг?
3. Безопасность обслуживания. Критерии оценки безопасного сервиса на примере предприятия)

Вариант 2

1. Что является объектом, предметом сервисной деятельности в сервисе и туризме?
2. Роль сервиса в управлении потребителей услуг.
3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Классификация услуг.
4. Опасные и безопасные методы и формы обслуживания (на примере деятельности предприятия сервиса и туризма).

Вариант 3

1. Какие факторы определяют развитие сервисного предпринимательства в современной России?
2. В каких направлениях и сегментах отечественного сервиса чаще всего развивается предпринимательская деятельность?
3. Перечислите важнейшие организационно-экономические и имущественно-правовые формы предпринимательства в социально-культурном сервисе и туризме. В чем причина многообразия этих форм в отечественной практике сервиса?

Вариант 4

1. В чем заключается организация обслуживания потребителей?
2. Каковы основные формы обслуживания клиентов? Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей?
3. Различаются ли формы обслуживания клиентов физических и юридических лиц?
4. В чем сущность безопасности обслуживания.

Вариант 5.

1. Перечислите виды безопасности услуг.
2. В чем состоит процесс управления качеством услуг в сервисе и туризме?
3. Раскройте понимание качества сервисной деятельности через безопасность услуг, закрепленное в мировой практике услуг.

Критерии оценки:

-оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно выполнены все задания контрольной работы, допускаются небольшие замечания;

-оценка «хорошо» выставляется студенту, если правильно выполнены не менее 70 % всех заданий контрольной работы;

-оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильно выполнены не менее 50 % и не более 69 % заданий контрольной работы;

-оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильно выполнено менее 50% заданий.

Перечень вопросов к промежуточной аттестации по дисциплине «Безопасность обслуживания»

1. Основные понятия сервисной деятельности
2. Виды сервисной деятельности
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
4. Сущность и характеристика услуг
5. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
6. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
7. Влияние сервиса на социальную среду
8. Сервисная деятельность в развивающихся странах
9. Значение сервисной деятельности в условиях современной России
10. Влияние сервиса на развитие социальной мобильности
11. Влияние сервисной деятельности на содержание и характер социальных процессов
12. Услуга как основной элемент сервисной деятельности
13. Классификация услуг
14. Типы услуг и сферы применения
15. Жизненный цикл услуги
16. Организация обслуживания потребителей
17. Теория организации качественного и безопасного обслуживания
18. Обслуживание как сервисная система
19. Социально-духовные компоненты сервисной деятельности
20. Система сервисных операций
21. Система предоставления безопасных услуг
22. Система маркетинга услуг
23. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
24. Категории предприятий, оказывающих услуги населению
25. Методы совершенствования сервисной деятельности
26. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
27. Требования к персоналу «контактной зоны»
28. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
29. Основные методы обслуживания потребителей услуг
30. Формы безопасного обслуживания потребителей услуг
31. Качество и безопасность услуг в сервисной деятельности
32. Культура сервисной деятельности
33. Развитие сервисной деятельности в сфере индустрии красоты
34. Качество услуг: понятие, виды.
35. Инновации в сфере сервиса: тенденции, основные понятия.

- 36. Роль сферы услуг в экономике страны.
- 37. Стандарты обслуживания. Безопасность обслуживания
- 38. Маркетинг сферы услуг: понятия и цели.
- 39. Классификация услуг. Отличите услуг от товаров
- 40. Проблемы современного сервиса.
- 41. Роль и значение потребностей в жизни человека.
- 42. Потребности. Виды и иерархия.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине «Безопасность обслуживания», но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано.

Оценка «хорошо» Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает незначительные погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно.

Оценка «удовлетворительно» Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров.

Оценка «неудовлетворительно» Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них.

Разработчик:



(подпись)

доцент
(занимаемая
должность)

В.К.Карнаухова
(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Программа рассмотрена на заседании кафедры туризма.

Протокол № 9 от «29» апреля 2020 г.

и.о.зав. кафедрой  Д.В. Колпакиди

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.