



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

**Кафедра сервиса и сервисных технологий**

УТВЕРЖДАЮ  
И.О. Декан факультета бизнес-  
коммуникаций и информатики

«24» апреля 2024 г

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля)	<b>Б1.В.20 Курсовая работа по профилю</b> <i>(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля))</i>
Направление подготовки:	<b>43.03.01 Сервис</b> <i>(код, наименование направления подготовки)</i>
Направленность (профиль) подготовки:	<b>Организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанного сервиса</b>
Квалификация выпускника: бакалавр	
Форма обучения: очная <i>(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*, очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий*))</i>	

Согласовано с УМК факультета бизнес-  
коммуникаций и информатики:  
Протокол № 7 от «24 » апреля 2024 г.

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных  
технологий:  
Протокол № 8 от «22 » апреля 2024 г.

Председатель

М.Г.Синчурина

зав. кафедрой

Н.А.Антонова

## СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов .....	5
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 .....	6
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов.....	7
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.....	7
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	11
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	12
а) основная литература.....	12
б) дополнительная литература .....	12
в) периодическая литература .....	13
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы.....	13
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование .....	14
6.2. Программное обеспечение.....	15
6.3. Технические и электронные средства .....	15
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	15
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	16
8.1. Оценочные средства текущего контроля .....	16
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации .....	17

## **I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Обучение по данной рабочей программе учебной дисциплины является составной частью ОПОП по направлению 43.03.01 Сервис. Данная рабочая программа учебной дисциплины реализуется на основе требований компетентностноориентированного учебного плана и направлена на приобретение студентами знаний по подготовке, организации и оформлению результатов учебных, прикладных, научных исследований. Работа над курсовой работой направлена на формирование и развитие профессиональных знаний в сфере исследований организационно-управленческой деятельности и продвижения в сфере персональных услуг, закрепление полученных теоретических знаний по дисциплинам направления и специальным дисциплинам, овладение необходимыми методами, навыками и умениями по избранному направлению, более глубокое изучение отдельных дисциплин направления и основной образовательной программы;

— Цель курсовой работы – формирование общих, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений по дисциплинам, на базе которых выполняется курсовая работа.

### **Задачи:**

— ознакомление студентов с основами методологии исследовательской деятельности; рассмотрение основных этапов научно-исследовательской работы, современных методов и методик научного исследования;

— методов получения и накопления научной информации и работы с научной литературой; развитие навыков самостоятельной работы со справочно-правовыми информационными системами;

— освоение механизмов поиска и реферирования научной литературы;

— обучение методам самостоятельного исследования и формированию теоретической базы для написания научных работ;

— глубокое усвоение учебных дисциплин, на базе которых выполняется курсовая работа;

— формирование у студентов навыков постановки научных задач, аргументирования публичных выступлений, участия в научных дискуссиях, умения оформлять и представлять результаты научного исследования;

— идентификация потребностей и интересов клиентов, предложение механизмов их согласования между собой в контексте организационно-управленческой деятельности;

— подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы.

## **II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Курсовая работа по профилю» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Учебная дисциплина (модуль) «Курсовая работа по профилю» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блок 1. Дисциплины (модули). Курсовая работа является одним из видов научно-исследовательской работы обучающихся в рамках освоения ОПОП. Курсовая работа может носить междисциплинарный характер при условии ее выполнения на базе нескольких дисциплин. Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере сервиса и отработки практических навыков в области организационно-управленческой деятельности и технологий продвижения в сфере персон-

альных услуг и гостинично-ресторанного сервиса. Курсовая работа является компонентом совокупности учебных мероприятий (программ, практик, семинаров), самостоятельной и научно-исследовательской работы обучающихся по направлению «Сервис». Тематика учебно-исследовательской работы соответствует учебной программе, отражает основные разделы специальных дисциплин, требующих теоретической и практической проработки и овладения навыками исследовательской работы. Курсовая работа является обязательной в подготовке бакалавров сервиса.

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Организация рекреационно-досуговой деятельности;
- Теория повседневности;
- Программное обеспечение сервисной деятельности;
- Самоменеджмент;
- Сервисная деятельность;
- Организация деятельности предприятий сервиса;
- Современные информационные технологии;
- Организация гостинично-ресторанного сервиса;
- Ознакомительная.

2.2. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Бизнес-планирование;
- Преддипломная практика;
- Подготовка выпускной квалификационной работы

### **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:

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

<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Результаты обучения</b>
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ПК-1.1	Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею
	ПК-1.2	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности
	ПК-1.3	Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-2 Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон	ПК-2.1	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами, позволяющими выбирать ресурсы и средства для предоставления персональных услуг
	ПК-2.2	Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа, в том числе 8 часов на контроль.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 54 часа самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: .

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

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися					
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации			
1	Курсовая работа: понятие и сущность	5	0	0	0	30		
2	Построение доклада защиты курсовой работы	5	0	0	0	24		
<b>Итого за 5 семестр</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>(8)</b>	
<b>Итого часов</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>		

#### 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

С е- м е с т р	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночное сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Зат- раты вре- мени, час. (из них с  при- мене- нием ДОТ)		
5	Курсовая работа: понятие и сущность	<b>Определение темы курсовой работы, обоснование актуальности, определение цели, задач, объекта, предмета исследования</b> <b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста,	в течение сессии	30 (30)	Пз	форлабс
	Этапы подготовки курсовой работы. Эмпирическая часть	<b>Работа с источниками по теме исследования</b> <b>Разработка плана эмпирической части</b> <b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста,				
	Составление плана практической части	<b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление плана и тезисов ответа, подготовка доклада  <b>Для формирования умений:</b> подготовка проекта или творческой работы, подготовка к участию в мероприятии  составление схем и таблиц, использование аудио- и видео- записей, компьютерной техники и интернета				
5	Построение доклада защиты курсовой работы	<b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление плана и тезисов ответа, подготовка доклада  <b>Для формирования умений:</b> подготовка проекта или творческой работы, подготовка к участию в мероприятии	в течение сессии	24 (24)	Д	форлабс
<b>Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)</b>				<b>54</b>		

<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>	<b>54</b>		
<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)</b>	<b>54</b>		

### **4.3 Содержание учебного материала**

Основные требования к курсовой работе студентов изложены в Положении о курсовой работе в ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет». Организация написания курсовой работы направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами навыками и умениями профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника по направлению «Сервис». Курсовая работа представляет собой логически завершенное и оформленное в соответствии с требованиями научно-практическое исследование по одной из проблем конкретной предметной отрасли.

Выбор темы курсовой работы определяется научными интересами студента и научного руководителя, необходимостью ознакомления студента с научной литературой по дисциплинам направления избранного профиля подготовки бакалавров и теме выпускной квалификационной работы бакалавра, а также деятельностью предприятий, организаций, научных учреждений соответствующей содержанию избранного студентом профиля и направления его научных исследований.

Руководство написанием курсовой работы по программе специализированной подготовки бакалавров осуществляет научный руководитель студента по согласованию с заведующим кафедрой. Текущий контроль за ходом написания курсовой работы осуществляется по мере необходимости и готовности основных частей курсовой работы в часы приема научного руководителя по предварительной договоренности с ним.

Законченная и оформленная в соответствии с требованиями курсовая работа не позднее чем за две недели до начала промежуточной аттестации представляется для проверки руководителю. Курсовая работа оценивается научным руководителем и коллективом кафедры на основе представленного студентом полного текста курсовой работы и необходимых приложений к нему. По решению научного руководителя курсовая работа может быть направлена в установленном порядке на проверку использования заимствованного материала (антиплагиат).

Работа, по оформлению не соответствующая предъявляемым требованиям, не может быть допущена к защите.

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

№ п/п	тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Курсовая работа: понятие и сущность	<p>Сформулировать цель курсовой работы студент должен самостоятельно, отталкиваясь от темы работы и актуальности исследования. Нужно сделать упор на собственные мысли, поставить перед собой цель решить задания с помощью определенных методов.</p> <p>Актуальность курсовой работы – помогает раскрывать необходимость изучения выбранной студентом темы, должна отвечать на вопрос: ‘Почему нужно заниматься исследованием/изучением темы? Чему будет способствовать? Особенно ценится в данной части работы личное мнение студента и его видение важности исследуемых им вопросов.</p> <p>Представить Введение: актуальность выбранной темы и ее практическая значимость, цель и задачи, объект, предмет исследования</p>	ПК-1, ПК-2	ПК-1.1 ПК-2.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.2
	Этапы подготовки курсовой работы. Эмпирическая часть	,Представить литературный обзор по теме исследования, выделив нормативные акты (если есть необходимость), фундаментальные работы, обзор периодических специальных журналов.	ПК-1, ПК-2	ПК-1.1 ПК-2.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.2
	Составление плана практической части	Представить план практической части, определить методы исследования, обосновать их	ПК-1, ПК-2	ПК-1.1 ПК-2.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.2
2	Построение доклада защиты курсовой работы	Построение доклада защиты курсовой работы, составление презентации	ПК-2	ПК-2.1

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Курсовая работа является самостоятельной работой бакалавра. Она предполагает приобретение навыков научного исследования, опыта работы с литературой и другими источниками информации, сбора и обработки фактического материала, оценки, прогнозирования и предложений по



совершенствованию основных показателей производственной деятельности предприятий. Студент должен уметь самостоятельно формулировать и аргументировано отстаивать в дискуссии свои выводы на основе собранной и обработанной информации применительно к конкретно разрабатываемой теме.

Для подготовки курсовой работы студенту назначается руководитель.

Содержание исследования должно отвечать требованиям Федерального Государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

В зависимости от направленности исследования и характера решаемых задач работы классифицируются по следующим типам: эмпирические, аналитические, проектные. Эмпирическая работа ориентирована на проверку теоретических гипотез путём сбора, обработки и обобщения данных, выявления и анализа документов и фактов. Основной метод исследования – эксперимент. Тема должна отвечать профилю будущей специальности в соответствии с требованиями ФГОС ВО, быть актуальной, соответствовать состоянию и перспективам развития науки и практики, ориентироваться на решение конкретных задач, а также соответствовать объектам профессиональной деятельности бакалавра :

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы; • информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы. Тема должна соответствовать также практико-ориентированному организационно-управленческому виду профессиональной деятельности, при котором выпускник готов решать следующие задачи
  - участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
  - участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
  - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
  - выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующих запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
  - оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса

После выбора темы студент подает заявление на имя заведующего выпускающей кафедрой с просьбой разрешить ее выполнение. Поскольку в процессе разработки студент должен получить навыки самостоятельной работы, руководитель определяет только направление и глубину разработки темы, а инициатива по предложению вариантов и выбору окончательного решения должна принадлежать студенту. В течение первой недели работы определяют задачи и основное содержание всех разделов работы, затем разрабатывают детальный график разработки и оформления на весь период работы. Наличие такого плана позволяет обучающемуся четко представлять состояние работы и очередные задачи.

Структура Курсовой работы включает следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть (состоит из 2 глав, после каждой краткие выводы);
- заключение или выводы;
- список использованной литературы и источников;
- приложения.

Объем курсовой работы составляет 30-45 машинописных страниц без приложений. Содержание отражает все заголовки с указанием номера страницы, с которой они начинаются. Введение включает

основную информацию по курсовой работе. В целом введение должно содержать информацию о:

- актуальности выбранной темы (обосновывается необходимость данного анализа или исследования проблемы или разработки практического результата);
- цели курсовой работы (ожидаемом конечном результате решения проблемы);
- задачах (выделенных этапах достижения цели исследования);
- объекте исследования (процессе или явлении, порождающем проблемную ситуацию);
- предмете исследования (аспекте объекта, наиболее глубоко исследуемом в курсовой работе);
- методах исследования (инструментах решения поставленных задач и достижения цели);
- практической значимости (возможность применения полученных результатов на практике);
- использованных источниках и научной литературе (краткий аналитический обзор);

Основная часть курсовой работы содержит, как правило, несколько глав (2), каждая из которых делится на параграфы, последовательно и логично раскрывающих содержание исследования. Основная часть носит содержательный характер, в ней описывается процесс решения и результаты поставленных задач, приводится научно-аналитический анализ объекта и предмета исследования, излагаются ход и результаты экспериментальной и (или) практической работы. Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме и полностью ее раскрывать. Каждая глава должна завершаться основными выводами.

Заключение работы содержит оценку полученных результатов, их соответствия поставленным задачам, уровня достижения цели, обоснование возможности практического применения полученных результатов.

Список использованной литературы и источников содержит перечень только тех публикаций или материалов, которые были использованы при подготовке курсовой работы. Основная часть использованных источников должна быть за последние 10 лет.

Приложения содержит материалы вспомогательного характера (используемые методики, расчеты, карты, схемы, таблицы и т.п.). Приложения включаются с целью иллюстрации отдельных положений или являются практическим результатом проведенного исследования. Приложения нумеруются, на них в обязательном порядке должна быть ссылка в основном тексте.

#### МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ СОДЕРЖАТЕЛЬНОЙ ЧАСТИ

Во введении содержится краткая характеристика темы (проблемы), обосновывается ее актуальность, показываются основные этапы изучения, дается оценка современного состояния проблемы (степень изученности темы), определяются объект и предмет исследования, приводится характеристика источников для написания работы и краткий обзор имеющейся по данной теме литературы. Также во введении определяется объект и предмет исследования, формулируются цель, задачи и гипотеза исследования. В этой части работы не следует увлекаться ссылками на литературу и особенно цитатами. Введение должно занимать не более 2—3 страниц машинописного текста.

**Цель** (ожидаемый конечный результат решения проблемы). В формулировке цели обозначается конечный результат предпринимаемого исследования («куда вы должны прийти»). Цель должна соотноситься с названием и основной проблемой работы.

**Задачи** (выделенные этапы достижения цели исследования). Задачи исследования представляют собой систему изучаемых вопросов, ответы на которые обеспечивают достижение цели исследования («как вы пойдете к намеченной цели») Описание задач делается в форме перечисления: • изучить..., • описать..., • установить..., • выявить..., • проанализировать..., • исследовать..., • разработать... Формулировки задач следует хорошо продумать, поскольку описание их решения должно составить содержание глав работы.

**Объект** исследования (процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию, избранную в качестве проблемы исследования).

**Предмет** - это то, что находится в границах объекта. Объект и предмет соотносятся между собой как общее и частное. В объекте выделяется та часть, которая служит предметом исследования, и именно на него направлено основное внимание, именно предмет определяет тему научной работы. Предмет исследования содержит наиболее существенные свойства изучаемого объекта. Например: если тема сформулирована как «Факторы конкурентоспособности в сфере спортивно-оздоровительных услуг», то объектом исследования является — спортивно-оздоровительные услуги, а предметом исследования — конкурентные преимущества спортивно-оздоровительных услуг на Иркутском рынке.

**Методы исследования** (инструменты решения поставленных задач и достижения цели). Методы исследования должны быть подробно описаны в вводной части. Например: закрытое с элементами открытого анкетирование, SWOT-анализ, который позволил....., анализ статистических

данных, метод наблюдения. Каждый метод необходимо описать подробно и указать, какие результаты исследования были достигнуты при помощи определенного метода. Например: в исследовании был использован статистический метод при анализе ценовых показателей услуг предприятий, с целью сравнения прибыли и выявления уровня конкурентоспособности. В исследовании могут быть использованы междисциплинарные методы. Например, сравнительно-правовой метод, методы математического анализа, методы социологии и психологии и т.д.

**Практическая значимость** (возможность применения полученных результатов на практике). Например: если тема сформулирована как «Факторы конкурентоспособности в сфере спортивно-оздоровительных услуг», то практическая значимость исследования – заключается в возможности использования результатов данного исследования для повышения уровня конкурентоспособности услуг, оказываемых фитнес-клубом «NNN» на рынке г.Иркутска. В разделе о практической значимости исследования необходимо указать направления применения разработанных в работе результатов на практике в конкретном предприятии, или в отрасли в целом. Так же необходимо подчеркнуть тот факт, что данные результаты имеют определенную практическую значимость, так как позволят повысить уровень конкурентоспособности предприятия, формировать клиентоориентированный подход, повысить уровень сервисного обслуживания клиентов и т.д.

**Использованные источники и научная литература** (краткий аналитический обзор). Например: если тема сформулирована как «Факторы конкурентоспособности в сфере спортивно-оздоровительных услуг», то научная литература по данной проблеме представлена работами зарубежных и отечественных ученых, в частности: К. Лавлоком [1], М. Портером [2], В. Спиваковым [3], П. Раменским [4], и др. Исследование проблем конкуренции и конкурентоспособности в отраслях и на предприятиях проведены такими учеными, как: А. Алтухов [5], О. Филатов [6], А. Хорев [7] и др. Фундаментальность работы выше перечисленных авторов позволяет в достаточной степени разработать исследуемую проблему и применить результаты исследования авторов при определении факторов конкурентоспособности конкретного предприятия.

В конце вводной части желательно раскрыть структуру работы, т. е. дать перечень ее структурных элементов и обосновать последовательность их расположения. Например: работа состоит из двух глав, каждая из которых состоит из трех параграфов, введения, заключения, списка литературы и приложений. Для того чтобы проверить, правильно ли сформулированы основные характеристики исследования, постарайтесь ответить на следующие вопросы:

- При выявлении проблемы исследования: Что надо изучить из того, что ранее не было изучено?
- При выборе темы исследования: Нашла ли отражение проблема исследования в его названии?
- При обосновании актуальности: Почему эту проблему необходимо изучать именно сегодня?
- При определении объекта исследования: Что будет исследоваться?
- При определении предмета исследования: Какие новые отношения, свойства, аспекты, стороны, функции и т. д. объекта подлежат исследованию или углубленному изучению?
- При формулировке цели исследования: Какой результат исследования Вы намерены получить?
- При определении задач исследования: Что нужно сделать, чтобы цель была достигнута?

Позволяет ли последовательное решение этих задач достичь поставленную цель? Структура и содержание ГЛАВЫ 1.

**Глава 1.** состоит из нескольких параграфов (2-3). Каждому параграфу присваивается свой номер и дается собственное название. Сами заголовки главы и названий параграфов следуют из формулировок задач исследования, Описание их решения должно составить содержание главы 1. Первая задача, как правило, связана с выявлением, уточнение, углублением, методологическим обоснованием сущности, природы, структуры изучаемого объекта. Вторая связана с анализом реального состояния предмета исследования, динамики, внутренних противоречий развития во времени и пространстве. Третья касается основных возможностей и способностей преобразования предмета исследования, моделирования, опытно-экспериментальной проверки. В первой главе изучаются теоретические положения по рассматриваемой теме. В ней должна быть раскрыта сущность проблемы, показано, что уже сделано и изучено в данной области, а что является малоисследованным или спорным. Студент должен показать уровень владения специальной профессиональной терминологией, умение критически подходить к теоретическому материалу. В первой главе необходимо установить отличия точек зрения в процессе чтения нескольких публикаций разных авторов, выявить проблемный характер темы, наметить возможные решения поставленной проблемы. Например: Предложенная модель покупательского поведения учитывает широкий спектр факторов, влияющих на поведение потребителя, а также этапы, которые проходит потребитель при принятии решения о покупке. Вместе с тем следует заметить, что модель Ф. Котлера, Г. Армстронга не дает ответа на ряд важных вопросов. Во-первых, ... и т.д. Для изложения сущности различных точек

зрения следует использовать клише, например:

- В настоящее время в науке нет единого мнения по поводу данной проблемы. Можно (попытаться) выделить несколько подходов к ее решению....

- Существует несколько основных точек зрения на проблему. Первый подход раскрывается в работах (чьих?), второй подход прослеживается в трудах (кого?), третий подход лежит в основе работ (чьих?).... В исследовании данной проблемы можно выделить несколько направлений (точек зрения).... Первая точка зрения принадлежит (кому?) и заключается (в чем?). Вторая точка зрения представлена в работах (чьих?) и сводится (к чему?). Сущность третьего подхода раскрывается в работах (чьих?) и состоит (в чем?)

- Хотелось бы (можно, следует, целесообразно) остановиться на
- Среди перечисленных вопросов наиболее интересным, с нашей точки зрения, является вопрос о... Сопоставление и противопоставление, например: • однако, но, а, же • как..., так и.; так же, как и.. • не только, но и... • по сравнению; если..., то... • в отличие, в противоположность, наоборот • аналогично, также, таким же образом • с одной стороны, с другой стороны • с другой стороны, следует подчеркнуть что • в то время как, между тем, вместе с тем • тем не менее Аналитический обзор заканчивается краткими выводами: перечислением уже исследованных аспектов проблемы, постановкой дискуссионных вопросов, а также выделению новых аспектов, подлежащих изучению. Для изложения выводов можно использовать клише, например: • выявлены закономерности • обосновано использование ... методов для... • полученные данные о ... показали возможность... • получены новые результаты по (данным о)... показана возможность • на основании ... выявлено, что ... • обобщая сказанное, можно сделать вывод, что... • можно сделать заключение, что... • на основе проведены исследования.. • проведено сравнение (сопоставление) ... (полученных экспериментальных данных с данными, соответствующими имеющимися теоретическими моделями) • в заключение можно сказать, что... • таким образом, можно заключить (сделать вывод), что... • таким образом, можно с достаточной определенностью сказать, что...

**Главная цель этой части – обосновать ответ на основной вопрос, выраженный заглавием выпускной квалификационной работы.** В ходе чтения и анализа публикаций должно сложиться представление о выпускной квалификационной работе в целом, о цели и конкретных задачах. **Реферирование** – это одна из самых широко распространенных письменных форм извлечения информации, позволяющая отобрать нужную информацию. Реферативный обзор литературы предполагает сравнительное изучение нескольких научных работ на близкие темы, приведение их к общему знаменателю, которым является позиция исследователя. Она должна быть изложена в научном стиле. Характерные особенности научного стиля: - логическая последовательность изложения: это суждения и умозаключения, целью которых является доказательство положений, которые выявлены в результате исследования. Выдвинутый в работе тезис требует доказательств, т.е. должен быть точно аргументирован, с помощью ссылок на авторские источники, общепринятые положения, фактические эмпирические данные. На основе анализа и синтеза разных положений и идей, путем их сравнения происходит поиск общего и частного, сопоставляются разные точки зрения, вырабатываются свои позиции – своя точка зрения на изученные факты и явления, которая излагается в тексте основных глав, выводах и заключении;

- однозначность, точность;
- сжатость при информативной насыщенности содержания;
- конкретность, беспристрастность, объективность высказывания.

Благодаря вводным словам и словосочетаниям тот или иной факт можно представить как вполне достоверный («конечно», «разумеется», «действительно»), как предполагаемый («видимо», «надо полагать»), как возможный («возможно», «вероятно»).

Обязательным условием объективности изложения материала является также указание на то, каков источник сообщения, кем высказана та или иная мысль, кому конкретно принадлежит то, или иное выражение. В тексте это можно реализовать, используя специальные вводные слова и словосочетания («по сообщению», «по сведениям», «по мнению», «по данным», «по нашему мнению» и др.);

- научная фразеология;
- насыщенность специальной и общенаучной терминологией;
- преобладание абстрактной лексики;
- многокомпонентные сложные предложения.

Важнейшим выражением логических связей являются специальные функционально-синтаксические средства связи, указывающие на:

- последовательность развития мысли («вначале», «прежде всего», «затем», «во-первых», «во-вторых», «значит», «итак», «таким образом», и др.),
- противоречивые отношения («однако», «между тем», «в то время как», «тем не менее»),
- причинно-следственные отношения («следовательно», «поэтому», «благодаря этому», «сообразно с этим», «вследствие этого», «кроме того», «к тому же», «при этом»),
- переход от одной мысли к другой («прежде чем перейти к..., обратимся к...», «рассмотрим», «остановимся на...», «рассмотрев..., перейдем к...», «необходимо остановиться на...», «необходимо рассмотреть»),
- итог, вывод («итак», «таким образом», «значит», «в заключение отметим», «все сказанное позволяет сделать вывод», «подводя итог, следует сказать...»).

В качестве средств связи могут использоваться:

- местоимения, прилагательные и причастия («данные», «этот», «такой», «названные», «указанные» и др.),
- обороты художественного стиля при анализе источников («Автор удачно отмечает, что...»; «мы соглашаемся...»; «вслед за..., мы...»; «вместе с тем необходимо отметить...» и т.д.).

В современной научной литературе принято использовать безличную форму изложения. (Например, «В процессе изучения... было установлено, что...») В том случае, если безличная форма не может быть использована, то вместо местоимения «Я», лучше использовать слова «Мы», «Наше», «Автор» и говорить от третьего лица. (К примеру, «Автор данной работы считает, что...», «Нами было установлено, что...») В выпускной квалификационной работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

**Структура и содержание ГЛАВЫ 2.** Вторая глава представляет собой практическую часть, так как содержит в себе анализ конкретных практических данных, полученных студентом самостоятельно. Глава состоит из 2 или 3 параграфов. Центральная проблема исследования в зависимости от его характера решается тремя способами: 1) в контексте реальной производственной ситуации базового предприятия на основе анализа собранных автором в ходе практики материалов; 2) с помощью обработки экспериментально полученных материалов; 3) на базе детального рассмотрения, сопоставления и осмысления предварительно отобранных фактических данных или идей других исследователей, занимавшихся разработкой темы. Несмотря на разнообразие типов исследования всегда должна быть связана с теоретической и представляет собой описание хода реализации задач, обозначенных во введении. Таким образом, вторая глава – это презентация программы действий, представление этапов исследования и анализ данных, полученных в результате его проведения.

Первый параграф эмпирической главы содержит описательные характеристики проведенного исследования и обоснование всех шагов, предпринятых студентом в процессе проверки гипотезы. При этом традиционно, первый параграф называется «База, методы, методики и этапы исследования». Задачи – это исследовательские действия, которые необходимо выполнить для достижения поставленной в практической части цели. Методы – это те приемы, которые позволяют решить задачи. Методики исследования – это конкретная реализация метода, приемов и способов исследования, при помощи которых удастся решить поставленные задачи и получить определенные результаты. Ее выбор зависит от характера объекта исследования, общей цели исследования и общего уровня профессиональной подготовленности студента. Выбор методик должен быть обоснован. Отсутствие аргументации в пользу той или иной методики указывает на случайный характер ее выбора. Ни сами методики, ни их полное описание, ни подробное описание входящих в их состав шкал, не должны включаться в текст выпускной квалификационной работы. В том случае, если в работе используются готовые методики других авторов, следует дать краткую их характеристику и особенности применения в данной работе. Полный текст методики (анкеты, опросника и т.д.) в главе не размещается. При необходимости он дается в приложениях к ВКР. В тех случаях, когда студент применяет какие-либо варианты метода наблюдения или интервью, то процедура проведения и фиксации данных, а так же система обработки полученной информации должна быть описана крайне подробно. Если методика является авторской (то есть разработана студентом самостоятельно) или применяется в авторской модификации, то в тексте дипломной работы следует подробнее остановиться на ее описании. В данном параграфе следует также максимально полно представить сведения о том, где проводилось исследование, в каких условиях оно проходило, сколько человек принимало участие. При описании выборки не следует приводить поименные их списки в тех случаях, когда речь идет об анализе только групповых результатов. В случае, если предполагается разбиение выборки испытуемых на несколько групп, необходимо дать краткое описание состава каждой из

групп, а так же исчерпывающий перечень критериев, послуживших основанием для разделения испытуемых. При описании выборки испытуемых необходимо в первую очередь исходить из тех критериев выборки, которые легли в основу гипотезы исследования. Например, не стоит подробно расписывать возраст испытуемых, если гипотеза не предполагает анализа связи между изучаемым явлением и возрастом. В подобном случае достаточно указать возрастной диапазон выборки. В данном параграфе следует максимально подробно отобразить все шаги исследования, обосновав их необходимость. **Таким образом, первый параграф эмпирической главы позволяет оценить весь ход эмпирического исследования, а так же валидность и достаточность выбранных процедур.**

Второй параграф практической главы направлен на интерпретацию результатов, полученных эмпирическим путем, их соотнесение с теоретическими данными, отраженными в теоретической главе и, в конечном итоге – проверке гипотезы исследования. Структура данной части работы представляет собой реализацию следующей схемы: 1) представление полученных результатов; 2) интерпретация этих результатов; 3) обобщение и систематизация результатов и их соотнесение с гипотезой выпускной квалификационной работы. В данном параграфе не указывается то, каким образом были получены результаты (все это должно быть в первом параграфе), а лишь отражаются собственно результаты. Результаты эмпирического исследования представляют собой данные, полученные после их статистической обработки и предназначенные для последующей интерпретации. Отметим, что традиционно результаты эмпирического исследования отражаются в форме таблицы. В том случае, если реализация табличной формы не представляется возможной, в качестве альтернативы может быть использована форма рисунка (схемы, плеяды, гистограммы, графики, диаграммы и т.д.). Интерпретация эмпирических данных осуществляется непосредственно после их представления и в первую очередь в контексте гипотезы исследования. В резюмирующей части данного параграфа отражаются итоги эмпирического исследования в форме вывода о том, подтвердилась гипотеза или нет, либо о частичном подтверждении гипотезы. Кроме этого, в упорядоченном виде излагаются дополнительные данные, полученные в ходе исследования и не представляющие интереса с точки зрения проверки гипотезы, но позволяющие сформулировать новые предположения, которые могут лечь в основу других исследований.

К типичным ошибкам, встречающимся в данном параграфе, можно отнести:

1. Дублирование эмпирических данных. Например, когда одни и те же данные сначала представляются в виде таблицы, а затем они же представлены в виде диаграммы или гистограммы.

2. Отсутствие интерпретации приводимых эмпирических данных, либо ее значительная удаленность от самих данных. Например, приводится таблица, после которой должна следовать интерпретация. Однако вместо этого следом идет другая, третья и т.д. таблицы, а интерпретация приводится лишь в самом конце параграфа, либо вовсе отсутствует.

3. Наличие эмпирических данных, которые обозначаются студентом как «дополнительные», но на самом деле вообще не имеющих отношения к исследованию.

4. Достаточно часто полученные эмпирические данные представлены непоследовательно, а их интерпретация осуществляется без систематизации и упорядочивания.

5. Нередко в резюмирующей части параграфа отражается лишь окончательный вывод о том, подтвердилась гипотеза или нет, но нет системно представленных аргументов в пользу такого вывода. Аргументами в данном случае служат упорядоченные результаты интерпретации. Необходимость включения третьего параграфа во вторую главу может быть в том случае, если автором разработаны предложения по оптимизации, конкретные мероприятия и рекомендации, направленные на совершенствование объекта исследования. Каждый параграф завершает краткий (один-два абзаца) вывод, в конце всей практической части подводятся общие итоги, в которых делается акцент на подтверждении (или опровержении) изначальной гипотезы. Завершить практическую часть логично предложением по использованию ее материалов и итогов. Каждая глава основной части работы заканчивается выводами.

**В ЗАКЛЮЧЕНИИ** в сжатой форме представляются основные выводы и результаты, а также рекомендации, разработанные в процессе исследования. Выводы должны отвечать поставленным задачам, количество выводов должно соответствовать количеству задач. Основная цель этого блока работы – концентрированное изложение основных выводов. При этом не стоит выпускать из виду того, что выводы являются основным итогом. В заключении соблюдается условие логической непротиворечивости следующей цепочки: название – задачи (введение) – основная часть работы (обобщение содержания, обоснование аргументов «за» и «против») – выводы (заключение). Выводы должны показать, в чем состоит конкретное приращение знания, полученное в результате проделанной работы.

**В список литературы** включаются только те источники, которые реально использовались при

подготовке работы. Библиографическое описание литературы должно быть сделано в соответствии с существующим ГОСТом.

Приложения являются факультативной частью в общей структуре работы и зависят от специфики темы. В приложениях дают дополнительные или вспомогательные материалы, если они необходимы автору исследования.

**ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ** Курсовая работа оформляется в соответствии со стандартом оформления отчетов о научно-исследовательской работе "ГОСТ 7.32-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления." (введен Постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 N 367-ст) (ред. от 07.09.2005). Оформление текста курсовой работы Представленные требования разработаны на основании ГОСТ 7.32-2001 «Оформления отчетов о научно-исследовательской работе». 17 Общие требования Текст работы должен быть распечатан на компьютере на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через 1,5 интервала в текстовом процессоре Word, шрифт Times New Roman, кегль №14, цвет шрифта должен быть черным. Текст курсовой работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое — 10 мм, верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, абзацный отступ – 1,25 см, выравнивание по ширине. Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, теоремах, применяя шрифты разной гарнитуры. Фамилии, названия учреждений, организаций, фирм, название изделий и другие имена собственные приводятся на языке оригинала. Допускается транслитерировать имена собственные и приводить названия организаций в переводе на русский язык, но с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия. Наименования структурных элементов курсовой работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками структурных элементов. Каждый структурный элемент курсовой работы следует начинать с новой страницы. Заголовки следует печатать с абзацного отступа – 1,25 см с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Основную часть работы следует делить на главы и параграфы. Каждый структурный элемент работы, включая главы, следует начинать с нового листа (страницы). Начало параграфа продолжает текст главы с интервалом от предыдущего параграфа – 2 строки. Выводы по главе продолжают текст главы с интервалом от предыдущего параграфа – 2 строки. Главы и параграфы следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа – 1,25 см. Главы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, а параграфы – в пределах главы. Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа, разделенных точкой. В конце номера параграфа точка не ставится. Главы и параграфы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание глав и параграфов. Заголовок главы выравнивается по центру, заголовок параграфа – по ширине. Между заголовком параграфа и главы следует делать интервал в одну строку. Выделение названий глав и заголовков жирным шрифтом не предусмотрено. Структура работы отражается в «СОДЕРЖАНИИ», с указанием номера первой страницы раздела работы. Страницы работы нумеруются арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. «Титульный лист», включают в общую нумерацию страниц выпускной квалификационной работы. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Список использованных источников и приложения включаются в сквозную нумерацию страниц. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц выпускной квалификационной работы. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитываются как одна страница.





## **Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

**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.);
- 6) 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 наиме-

нование 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

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)**

1. Оптимальная структура мотивов профессиональной деятельности как фактор эффективности сервисного предприятия

2. Выбор оптимальных процессов сервиса с учетом потребительских мотивов

3. Психологические аспекты формирования клиентурных отношений

4. Профессионально важные качества специалиста сферы сервиса в организационно-управленческой деятельности

5. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций в процессе оказания услуги

7. Профилактика эмоционального выгорания специалистов сферы сервиса как элемент организационно-управленческой деятельности

8. Ценностноориентированное управление сервисной организацией

9. Клиентоориентированный подход как конкурентное преимущество устойчивого развития сервисного предприятия . Управление (формирование) клиентского опыта

10. Оценка ценности клиента при совершенствовании процесса оказания услуги

11. Образ (стиль) жизни клиента как фактор спроса на отдельные услуги

12. Профессиональные (предпринимательские) риски процесса оказания услуг на сервисных предприятиях

13. Учет результатов анализа реализации государственных программ в сфере социальной политики при планировании деятельности предприятия сервиса

14 Психологические детерминанты профессиональной успешности работников контактной зоны сервисного предприятия

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### а) основная литература

2. Курсовая работа в вузе: технология разработки и оформления [Текст] : учеб. пособие / Иркут. гос. ун-т, Пед. ин-т, Каф. психологии и педагогики дошк. образования ; сост.: О. Ю. Багадаева, О. Ю. Зайцева, И. В. Михайлова. - Иркутск : Аспринт, 2017. - 145 с. : ил., табл. ; 20 см. - Библиогр.: с. 72. - ISBN 978-5-4340-0198-4 : 150.00 р.

3. Истомина, Ольга Борисовна. Подготовка и защита выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / О. Б. Истомина. - ЭВК. - Иркутск : Аспринт, 2017. - 71 с. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-4340-0189-2 : 50.00 р.

### б) дополнительная литература

1. Фролова, Ольга Петровна. Психологическое исследование: практика проведения [Текст] : учеб. пособие / О. П. Фролова, М. Г. Юркова ; рец.: А. П. Вяткин, Т. М. Щёголева ; Иркутский гос. ун-т, Фак. психол. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2013. - 173 с. ; 20 см. - ISBN 978-5-9624-0774-6 : 215.00 р., 215.00 р.

2. Артемьева, Ольга Аркадьевна. Качественные и количественные методы исследования в психологии [Текст] : учеб. пособие / О. А. Артемьева ; рец.: С. А. Бышляго, Е. П. Фёдорова ; Иркутский гос. ун-т, Фак. психологии. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 143 с. : граф. ; 20 см. - Библиогр.: с. 131-143. - ISBN 978-5-9624-0592-6 : 290.00 р., 290.00 р.

3. Шаталова, Е. А. Подготовка и оформление курсовой работы по направлению подготовки 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование, профиль подготовки: «Психология и социальная педагогика» [Электронный ресурс] : методические рекомендации / Е. А. Шаталова. - Электрон. текстовые дан. - Барнаул : АлтГПУ, 2018. - 31 с. - ЭБС "Лань". - Неогранич. доступ. - Б. ц.

## **в) периодическая литература**

Нет.

## **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. 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.

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

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

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

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № БК-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10.2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.;

## V. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<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:</p> <p>Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) 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:                      0365ProPlusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	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 VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014  Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcddsStdnt w/Faculty (15000 лицензий  Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	---

### 6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя
2	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	Условия правообладателя
3	AdobeAcrobat XI Лицензия АЕ для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms	12	11447921 Государственный контракт № 03-019-13	19.06.2013	Условия правообладателя

### 6.3. Технические и электронные средства

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

## VI. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

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
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
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
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

## **VII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **8.1. Оценочные средства текущего контроля**

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Практическое задание	Курсовая работа: понятие и сущность.	ПК-1.1, ПК-2.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.2
2	Доклад/презентация	Построение доклада защиты курсовой работы.	ПК-2.1

## 8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

### Другие оценочные средства:

КР оценивается отметкой «5», если студент раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины; продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя. Возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

КР оценивается отметкой «4», если ответ удовлетворяет в основном требованиям на отметку «5», но при этом имеет один из недостатков: допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Отметка «3» ставится в следующих случаях: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала определенные настоящей программой.

Отметка «2» ставится в следующих случаях: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании специальной терминологии, в рисунках, схемах, в выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

### Разработчики:



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Н.А. Антонова

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий  
Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

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