

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И  
ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«14» марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Организация и стратегическое управление сервисной деятельностью

**основной профессиональной образовательной программы**  
**по направлению подготовки**  
*43.03.01 Сервис*

**Направленность (профиль) подготовки**  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная / заочная

Автор (ы) программы: к.э.н., доцент Ибатуллова Ю.Т

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года, протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

*Петрик Л.С.*  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

*Зубкова Ю.О.*  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

*Гильмутдинова Р.И.*  
«14» марта 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

**ПКУВ-2** Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

**ПКУВ – 5** Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

**ПКУВ – 6** Способен к организации различных видов сервисной деятельности

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения  | Соотнесенные профессиональные стандарты  | Формируемые компетенции  |
|--|--|--|
| <p>Знания:<br/>Контроль и координацию процесса сервисной деятельности.</p> <p>Умения: Разрабатывает планы, контролирует и координирует процесс сервисной деятельности.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>Владеет методами планирования, контроля и координации в процессе сервисной деятельности.</p> <p>Знания: оценку эффективности деятельности организации сервиса.</p> <p>Умения: Осуществлять оценку эффективности деятельности организации сервиса.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>системой оценки эффективности деятельности организации сервиса.</p> | <p style="text-align: center;">33.008</p> <p>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</p> | <p><b>ПКУВ-2.1</b><br/>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</p> <p><b>ПКУВ-2.2</b><br/>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p><b>ПКУВ-2.3.</b><br/>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p> |
| <p>Знания:<br/>организационно-управленческих инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> <p>Умения:<br/>использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>организационно-</p>   |  | <p><b>ПКУВ- 5.1.</b><br/>Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</p> <p><b>ПКУВ- 5.2.</b><br/>Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового</p>  |



|                                |                     |     |  |  |  |  |  |    |  |
|--------------------------------|---------------------|-----|--|--|--|--|--|----|--|
| Самостоятельная работа (всего) |                     | 88  |  |  |  |  |  | 88 |  |
| Общая<br>трудоемкость          | Часы                | 144 |  |  |  |  |  |    |  |
|                                | Зачетные<br>единицы | 4   |  |  |  |  |  | 4  |  |

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| п/п | Тема (раздел)  | Содержание раздела   | Формируемая компетенция    | Всего часов |
|-----|--|--|----------------------------|-------------|
| 1   | Управление деятельностью сервисными организациями: сущность, характеристика, специфика | Особенности управления сервисными организациями как объекта менеджмента. Сущность, характеристика управления. Управление как вид профессиональной деятельности. Специфика труда менеджера на производственном предприятии и в сервисных организациях. Характеристики и качества управляющего. Требования, предъявляемые менеджеру. Искусство управления. | ПКУВ-2<br>ПКУВ-5<br>ПКУВ-6 | 18          |
| 2   | Планирование и проектирование процесса управления деятельностью сервисных организаций  | Сущность и принципы планирования в процессе управления деятельностью сервисных организаций. Планирование в процессе управления деятельностью сервисных организаций. Виды планирования в процессе управления деятельностью сервисных организаций. Целеполагание в процессе управления деятельностью сервисных организаций.                                | ПКУВ-2<br>ПКУВ-5<br>ПКУВ-6 | 18          |
| 3   | Стили руководства и делегирование в управлении сервисными организациями.               | Сущность и значение стилей в управлении сервисными организациями<br>Классификация стилей в управлении сервисными организациями<br>Делегирование в управлении сервисными организациями: сущность, необходимость.  | ПКУВ-2<br>ПКУВ-5<br>ПКУВ-6 | 18          |
| 4   | Информационные технологии в управлении сервисными организациями.                       | Сущность информационных технологий в управлении сервисными организациями.<br>Коммуникаций в управлении сервисными организациями: сущность, виды.<br>Коммуникационные барьеры и их преодоление.   | ПКУВ-2<br>ПКУВ-5<br>ПКУВ-6 | 18          |
| 5   | Стратегический менеджмент в управлении деятельностью сервисных организаций.            | Сущность и значение стратегического менеджмента в управлении деятельностью сервисных организаций.<br>Миссия и целеполагание в управлении деятельностью сервисных организаций.  | ПКУВ-2<br>ПКУВ-5<br>ПКУВ-6 | 18          |

|   |  |   |                            |    |
|---|--|---|----------------------------|----|
|   |  | Модели стратегического менеджмента в управлении деятельностью сервисных организаций   |                            |    |
| 6 | Конфликты и управление ими в деятельности сервисных организаций.         | Сущность и значение конфликтов в управлении деятельностью сервисных организаций. Типология конфликтов в управлении деятельностью сервисных организаций. Управление конфликтами в деятельности сервисных организаций.                                  | ПКУВ-2<br>ПКУВ-5<br>ПКУВ-6 | 18 |
| 7 | Самоменеджмент в деятельности работников сервисных организаций.          | Сущность и понятие самоменеджмента. Помехи в деятельности руководителя.   | ПКУВ-2<br>ПКУВ-5<br>ПКУВ-6 | 18 |
| 8 | Построение организационных структур в деятельности сервисных организаций | Сущность и значение понятия «организационная структура» в деятельности сервисных организаций. Факторы формирования орг.структур в деятельности сервисных организаций. Типы организационных структур в управлении деятельностью сервисных организаций. | ПКУВ-2<br>ПКУВ-5<br>ПКУВ-6 | 18 |

## 5. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПКУВ-2      | Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах | ПКУВ-2.1<br>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение<br>ПКУВ-2.2<br>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания<br>ПКУВ-2.3.<br>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия |
| ПКУВ – 5    |   | ПКУВ- 5.1.<br>Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания<br>ПКУВ- 5.2.<br>Применяет информационно-  |

|          |   |   |
|----------|---|---|
|          |   | технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.<br>ПКУВ- 5.3<br>Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг |
| ПКУВ – 6 | <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания.<br/>Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания.</p> <p>В/01.6</p> <p>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p> | <p>ПКУВ-6.1.<br/>Применяет сервисные технологии<br/>ПКУВ-6.3<br/>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>   |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача       | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |

|                        |  |                                    |
|------------------------|--|------------------------------------|
|                        |  | орительно)                         |
|                        | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно) |
|                        | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)           |
|                        | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.   | Высокий уровень (Отлично)          |
| Тестовые задания       | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                      |
|                        | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно) |
|                        | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень (Хорошо)           |
|                        | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий  | Высокий уровень (Отлично)          |
| Ответ на вопрос зачета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.  | Не аттестован                      |
|                        | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.  | Низкий уровень (Удовлетворительно) |
|                        | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)           |
|                        | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но   | Высокий уровень                    |

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
|                         | и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.  | (Отлично)                           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.   | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории  | Средний (Хорошо)                    |
|                         | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий (Отлично)                   |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в



каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство | Уровни сформированности компетенции           |                                      |
|--|--------------------------------|--------------------|---|--------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>   | ПКУВ-2<br>ПКУВ – 5<br>ПКУВ – 6 |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | ПКУВ-2<br>ПКУВ – 5<br>ПКУВ – 6 |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                    |   | <b>20</b>                            |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | ПКУВ-2<br>ПКУВ – 5<br>ПКУВ – 6 |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | ПКУВ-2<br>ПКУВ – 5<br>ПКУВ – 6 |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                    |   | <b>20</b>                            |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |   | <b>40</b>                            |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                    |   | <b>10</b>                            |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |   | <b>50</b>                            |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|---------|
|                                |                  | – не аттестован                     | 0 – 14  |
|                                |                  | – низкий                            | 15 – 32 |
|                                |                  | – средний                           | 33 – 42 |
|                                |                  | – высокий                           | 43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                  |                                     |         |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                         | Уровни сформированности компетенций  |   |
|--|--|---|
|  | Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50       |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100  |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования

определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуются для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Зачет по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы. Тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Зуб, А.Т. Стратегический менеджмент: учебник / А. Т. Зуб. – М. : Юрайт, 2013. – 375 с. – Текст: непосредственный.
2. Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр; ИНФРА-М, 2015. – 432 с. – Текст: непосредственный.
3. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851> (дата обращения: 26.11.2020).
4. Шогин, В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : практикум / В. В. Шогин. – Казань : ФГБОУ ВО "Поволжская ГАФКСиТ", 2017. – 124 с. – Текст: непосредственный.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Чудновский, А. Д. Стратегический менеджмент в индустрии туризма: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. В. Кормишова. – М. : КНОРУС, 2014. – 152 с. – Текст: непосредственный.
2. Литвак, Б.Г. Стратегический менеджмент: учебник / Б. Г. Литвак. – М. : Юрайт, 2013. – 507 с. – Текст: непосредственный.
3. Попов, С. А. Концепция актуального стратегического менеджмента для современных российских компаний [Текст] : монография / С. А. Попов. – М. : Юрайт, 2013. – 223 с. – Текст: непосредственный.
4. Грушенко, В. И. Менеджмент. Восприятие сущности менеджмента в условиях стратегических изменений : учебное пособие / В. И. Грушенко. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 288 с. – Текст: непосредственный.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Официальный сайт федерального агентства по туризму. – url.: <https://russiaatourism.ru/> (дата обращения 10.03.2019).
2. Государственный комитет республики татарстан по туризму: официальный сайт. – казань. – текст : электронный.– url: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения 10.03.2019).
3. Официальный туристский портал республики татарстан «visit tatarstan». – url.: <https://visit-tatarstan.com/> (дата обращения 10.03.2019).
4. Elibrary.ru : научная электронная библиотека : сайт. – москва, 2000. – текст: электронный. – url: <https://elibrary.ru> (дата обращения 10.03.2019). – режим доступа: для зарегистр. Пользователей.

5. Лань: электронно-библиотечная система / издательство лань. – санкт-петербург, 2011. – текст: электронный. – url: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистрир. Пользователей.

6. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – текст: электронный. – url: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 10.03.2019).

7. Электронный каталог поволжской гафксит. – текст: электронный. – поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – url: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) (дата обращения 11.02.2020). – режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком гафксит.

8. Информационно-правовой портал гарант : сайт. – москва, 1990. –текст: электронный. – url: <http://www.garant.ru> (дата обращения 10.03.2019).

9. Статистика.ru: данные росстат, госкомстат государственная статистика россии госкомстат, росстат и государственные службы статистики рф : сайт. – москва. – текст: электронный. – url: <http://statistika.ru> (дата обращения 10.03.2019).

10. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – москва, 1999. – текст: электронный. – url: <http://www.gks.ru> (дата обращения 10.03.2019).

11. Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт. – москва, 2013. –текст: электронный. – url: <https://urait.ru> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

12. Единая туристическая информационная система. – url.: <http://www.etis.ru>. (дата обращения 10.03.2019).

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ представляется в виде перечня специализированных аудиторий (спортивных сооружений), имеющегося оборудования и инвентаря, компьютерной техники, программного обеспечения.**

В том числе описание материально-технической базы (в т.ч. программного обеспечения), рекомендуемой для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающиеся из числа инвалидов.

Для дисциплин ТиМ ИВС и ТСТ в ИВС материально-техническое обеспечение соотносит с Приложением 11 федеральных стандартов спортивной подготовки.

1. Аудитория для проведения занятий.

2. Компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

## **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный

ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Ибатуллова Ю.Т.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

*А.М. Галимов* / Галимов А.М.

«*25*» *марта* 20*19* г.

**Рабочая программа дисциплины**

Организация и обслуживание массовых мероприятий

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения         очная          
очная, заочная

Автор (ы) программы      старший преподаватель кафедры сервиса и туризма  
Матасова А.К.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019  
года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой  
*Л.С. Петрик* / Петрик Л.С.  
«*14*» *марта* 20*19* г.

Заведующий  
библиотекой  
*Ю.О. Зубкова* / Зубкова Ю.О.  
«*14*» *марта* 20*19* г.

Начальник учебного  
отдела  
*Р.И. Гильмутдинова* / Гильмутдинова Р.И.  
«*15*» *марта* 20*19* г.

Казань – 20*19*

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

- Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ПКУВ-1)
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности (ПКУВ-6)

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые<br>результаты обучения  | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты  | Формируемые<br>компетенции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции   |
|---|--|----------------------------|---|
| <p><b>Знания:</b>основы методики организации и проведения массовых мероприятий с учетом социальных и возрастных потребностей их участников</p> <p><b>Умения:</b>применять изученные методики в практической деятельности по организации и проведению массовых мероприятий</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> владеть практическими навыками организации и проведения массового мероприятия</p> <p><b>Знания:</b>уровни, функции и виды коммуникаций, их психологические особенности; структуру, виды, средства, формы и методы массовых коммуникаций в рыночной среде</p> <p><b>Умения:</b> в работе с</p> | <p>33.008</p> <p><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</i></p> | <p><b>ПКУВ-1</b></p>       | <p><i>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i></p> <p><i>ПКУВ-1.3. Участвует в</i></p> |



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p>внешней и внутренней аудиторией формировать эффективные коммуникации, создавая благоприятный психологический климат, толерантно воспринимая социальные, конфессиональные и культурные различия в коллективе;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> приемами психологического воздействия для решения профессиональных задач; стратегиями эффективного межличностного взаимодействия на основе учета психологических особенностей личности партнера по общению</p> <p><b>Знания:</b> технологии сервисной деятельности в организации праздников и массовых мероприятий</p> <p><b>Умения:</b> анализировать современную социокультурную ситуацию</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> навыками и умениями анализа сервисной деятельности в организации праздников</p> |  |  | <p><i>совершенствовани системы клиентских отношений</i></p> |
|---|--|--|---|

|   |  |                      |  |
|---|--|----------------------|--|
| <p>и массовых мероприятий</p> <p><b>Знания:</b> характерные особенности сервисной деятельности в организации праздников и массовых мероприятий</p> <p><b>Умения:</b> толерантно воспринимать социальные и культурные различия</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> навыками сервисной деятельности в организации праздников и массовых мероприятий</p> |  | <p><b>ПКУВ-6</b></p> | <p><i>ПКУВ-6.1.<br/>Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3<br/>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p> |
|---|--|----------------------|--|

### 15. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.1.П.10 Организация и обслуживание массовых мероприятий относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули) Цикл профильных дисциплин ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной по форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |            |   |   |   |   |   |
|---|-------------------------|------------|---|------------|---|---|---|---|---|
|   |                         | 1          | 2 | 3          | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 56                      |            |   | 56         |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                    |                         |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Лекции  | 14                      |            |   | 14         |   |   |   |   |   |
| Семинары  |                         |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                            | 42                      |            |   | 42         |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | зачёт                   |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Самостоятельная работа студента                 | 88                      |            |   | 88         |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>144</b> |   | <b>144</b> |   |   |   |   |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>4</b>   |   | <b>4</b>   |   |   |   |   |   |

### 16. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п       | Тема (раздел)                               | Содержание раздела   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----------|---|--|-------------------------|-------------|
| 7 семестр |   |  |                         |             |
| 1         | Этапы организации и проведения мероприятия. | <p>Понятие мероприятия. Виды мероприятий. Определение массовых мероприятий. Характеристика профессиональных мероприятий. Дружественные мероприятия. Состав участников мероприятий. Место проведения мероприятий.</p> <p>Цели корпоративных мероприятий. Этапы организации и проведения мероприятий: Возникновение идеи мероприятия и ее юридическое закрепление</p> <p>Определение состава участников</p> <p>Оповещение о предстоящем мероприятии</p> <p>Встреча участников мероприятия</p> <p>Размещение участников мероприятия</p> | ПК УВ-1<br>ПК УВ-6      | 39          |

|   |   |  |                    |    |
|---|---|--|--------------------|----|
|   |   | <p>Организация питания участников мероприятия<br/> Регистрация участников мероприятия<br/> Регламент (программа, сценарий) мероприятия<br/> Техническое обеспечение мероприятия<br/> Культурная программа<br/> Анкетирование участников мероприятия<br/> Отчет о проведении мероприятия</p>  |                    |    |
| 2 | Технология организация мероприятия - выставка | <p>Факторы, определяющие участие в выставке. Объекты изучения . Причины участия в выставке. Цели участия в выставке. Выбор способа участия в выставке. Этапы выставочных мероприятий: Подготовительный этап. Финансовые аспекты участия в выставках. Особенности работы на выставке. Имидж учреждения на выставке. Стенд как средство коммуникации. Зонирование выставочной площади. Правила эффективной коммуникации с посетителями выставки. Использование раздаточного материала. Проведение послевыставочной стадии.</p>   | ПК УВ-1<br>ПК УВ-6 | 39 |
| 3 | Технология организации мероприятий            | <p>Менеджмент мероприятия. Стили управления в event-бизнесе. Мероприятия — инструмент воздействия на сотрудника. Концепция мероприятия. Требования к концепции. Диктат концепции. Тестирование концепции. Мероприятие и бренд. Качество сценария. Трехступенчатая схема развития мероприятия. Завязка мероприятия. Развитие и кульминация. Развязка. Вовлечение гостей на мероприятии. Четыре правила креативности. Способы креативности. Пространство мероприятия. Представителя event-бизнеса. Бюджет мероприятия. Оптимизация бюджета. Работа с бюджетом. Оценка эффективности мероприятий.</p> | ПК УВ-1<br>ПК УВ-6 | 66 |

**17. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ  
В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

| Компетенция                | Трудовые функции (при наличии)   | Индикаторы достижения   |
|----------------------------|--|---|
| <p>ПК УВ-1<br/>ПК УВ-6</p> | <p><i>В/02.6</i><br/><i>Взаимодействие с потребителями заинтересованными сторонами</i></p> | <p><i>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</i><br/> <i>ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</i><br/> <i>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии</i><br/> <i>ПКУВ-6.3</i><br/> <i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p> |

## Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство               | Критерии экспертного оценивания   | Уровни оценивания                   |
|----------------------------------|---|-------------------------------------|
| Практическая работа              | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                  | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                  | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                  | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания                 | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий  | Не аттестован                       |
|                                  | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                  | Правильно выполнено 66 % – 84%  | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                  | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос зачётного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                     | Не аттестован                       |
|                                  | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
|                         | вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.   |                                     |
|                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории            | Средний (Хорошо)                    |
|                         | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована,   | Высокий (Отлично)                   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. |  |
|--|---|--|

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача зачёта по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачёта.

#### **Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| <b>Контролируемые разделы</b> | <b>Код контролируемой компетенции</b> | <b>Оценочное средство</b> | <b>Уровни сформированности компетенции</b>    |                                      |
|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|---|--------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>              | ПК УВ-1                               | Контрольная работа № 1    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                               | ПК УВ-6                               | Доклад на заданную тему   | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                  |                                       |                           |   | <b>20</b>                            |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>              | ПК УВ-6                               | Практическая работа       | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                               | ПК УВ-1                               | Контрольная работа № 2    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>макс:</b>   | <b>20</b> |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  | <b>40</b> |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: | <b>10</b> |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  | <b>50</b> |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания  | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|---|-------------------------------------|---------|
|                                |   | Уровень                             | Баллы   |
| ПК УВ-6                        | Выполнение тестовых заданий к зачёту/или ответ на вопрос к зачёту | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |   | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |   | средний                             | 33 – 42 |
|                                |   | высокий                             | 43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |   |                                     |         |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
|  | Уровень                                       | Баллы  |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации



Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания.

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий ( терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачёта.

Зачёт по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачёт может проводится в форме тестирования или в форме ответа на вопросы зачётного билета. Каждый зачётный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Зачётный тест содержит 20 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Оработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Основная литература**

1. Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий : учебное пособие / О. Я. Гойхман. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 136 с. - ISBN 978-5-16-004998-4. – Текст: непосредственный.
2. Организация досуговых мероприятий : учебник / Под ред. Б.В. Куприянова. - 2-е изд. - М. : Академия, 2015. - 288 с. - ISBN 978-5-4468-2477-9. – Текст: непосредственный.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Организация мероприятий в сфере спорта, отдыха и туризма / под ред. Ш. Маллен, Л. Дж. Адамса. - М. : Национальное образование, 2019. – Текст: непосредственный.
2. Чубатова, Г. В. Организация спортивно-зрелищных мероприятий : учебно-методическое пособие / Г. В. Чубатова. - Казань : Олитех, 2019. - 60 с. – Текст: непосредственный.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
3. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>

4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com>– Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – а. Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
6. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – а. Текст: электронный. – URL:
7. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
8. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
9. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
10. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
11. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от

06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема

Авторы-разработчики: старший преподаватель кафедры сервиса и туризма Матасова А.К.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Галимов А.М.  
«15» марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Реклама и связи с общественностью в сервисе

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*  
квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Гусарова В.Ю.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

*Генерал, Петров И.С.*  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

*Зубкова Ю.О.*  
«14» 03 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

*Гильмутдинова Р.И.*  
«15» 03 2019 г.

Казань – 2019

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

**ПКУВ-2 СПОСОБЕН ОРГАНИЗОВАТЬ РАБОТУ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ,  
ПРИНИМАТЬ РЕШЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения  | Соотнесенные профессиональные стандарты  | Формируемые компетенции      | Индикаторы достижения компетенции  |
|--|--|------------------------------|--|
| <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Правил организации мониторинга соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг;</li> <li>-процесса осуществления рекламы и ПР;</li> </ul>   | <p align="center">40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p align="center">ПКУВ-2</p> | <p><i>ПКУВ-2.2</i><br/><i>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p> |
| <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Умеет организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг для формирования сервисной системы обслуживания;</li> <li>-Умеет принимать решения по выбору средств рекламы</li> </ul>   |  |                              | <p><i>ПКУВ-2.3.</i><br/><i>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>                     |
| <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Владеет навыками организации мониторинга соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг для формирования сервисной системы обслуживания</li> <li>-Владеет навыками принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений посредством рекламы и ПР.</li> </ul> |  |                              |  |

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:**

Дисциплина Б1.В.1.П.11 Реклама и связи с общественностью в сервисе относится части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули), Цикл профильных дисциплин ОПОП ВО. В соответствии с

учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации - зачет.

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |            |   |   |   |   |   |   |
|---|-------------------------|------------|------------|---|---|---|---|---|---|
|   |                         | 1          | 2          | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 40                      |            | 40         |   |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                    |                         |            |            |   |   |   |   |   |   |
| Лекции  | 10                      |            | 10         |   |   |   |   |   |   |
| Семинары  |                         |            |            |   |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                            | 30                      |            | 30         |   |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачёт)                |                         |            |            |   |   |   |   |   |   |
| Самостоятельная работа студента                 | 68                      |            | 68         |   |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>108</b> | <b>108</b> |   |   |   |   |   |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>3</b>   | <b>3</b>   |   |   |   |   |   |   |

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)  | Содержание раздела  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|--|---|-------------------------|-------------|
| 1   | Реклама и связи с общественностью: сущность, структура, функции. | <p>Реклама: определение понятия. Функции рекламы. Структура рекламы. Социальные функции рекламы в обществе. Функция социализации. Маргинальность в рекламе. Коммуникативная функция рекламы.</p> <p>Виды рекламы. Основные виды рекламы. Товарная, имиджевая, корпоративная (престижная), деловая (или бизнес) реклама. Реклама для массового потребителя (потребительская реклама). Характерные черты коммерческой и некоммерческой рекламы. Торговая реклама, социальная реклама, политическая реклама.</p> <p>Паблик рилейшнз – наука и искусство достижения взаимопонимания и согласия в обществе, между людьми, между организациями и общественностью. Основные функции связей с общественностью. Отличие определений «связей с общественностью» от других понятий. Лоббизм. Пропаганда. Реклама.</p> <p>Функции рекламы и PR. Реклама и PR в системе маркетинга. Информационно-воздействующая, социально-ориентирующая, ценностно-ориентирующая, экономико-стимулирующая, эстетикопросветительская функции рекламы. Реклама и PR как маркетинговые инструменты.</p> | ПК УВ-2                 | 18          |

|   |  |  |         |    |
|---|--|--|---------|----|
|   |  | позиционирования и сегментирования. Реклама и PR как составляющие интегрированной маркетинговой коммуникации.  |         |    |
| 2 | Нормативно-правовая основа деятельности по рекламе и связям с общественностью в России | Федеральный закон о рекламе<br>Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ. Особенности рекламы отдельных видов товаров. Саморегулирование в сфере рекламы и связей с общественностью. Общие положения закона. Особенности отдельных способов распространения рекламы. Особенности рекламы отдельных видов товаров. Государственный контроль в сфере рекламы и ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации о рекламе. Полномочия антимонопольного органа на осуществление государственного контроля в сфере рекламы. Представление информации в антимонопольный орган   | ПК УВ-2 | 18 |
| 3 | Разновидности рекламы и PR в сервисе   | Реклама в СМИ (телевизионная, радиореклама, реклама в прессе, интернет-реклама). Печатная (полиграфическая) реклама. Наружная реклама. Реклама в транспорте и реклама на транспорте. Прямая почтовая реклама. Реклама на местах продаж. Сувенирная реклама. Средства PR: СМИ, событийный маркетинг, выставочная деятельность и др. Реклама как средство продвижения медиапродукта («промоушен»). Наружная реклама. Синтетические виды рекламы: кино-, радио-, телереклама. Печатная реклама. Потребительская тара и упаковка. Современные рекламные технологии. Граффити. Интерактивное телевидение. Мерчандайзинг.<br>Массовая коммуникация. Синхроническая (горизонтальная) коммуникация. Диахронической (вертикальной) коммуникации..<br>Формы взаимодействия между СМИ, PR-агентствами и корпоративными PR-отделами. Общие правила подготовки PR-текстов. Материалы для распространения. Пресс-релиз — анонс. Новостной пресс-релиз. Пресс-релиз. Пресс-релиз — объявление. Биография. Заявление. Меморандум.<br>Новостные PR-мероприятия. Пресс-конференция. Брифинг. Пресс-тур. Круглый стол. Встреча с журналистами. Интервью.<br>PR-кампания в Интернете. Типы коммуникации в Интернете. Использование | ПК УВ-2 | 18 |



|   |   |  |         |    |
|---|---|--|---------|----|
|   |   | Интернет – почты в PR-кампании   |         |    |
| 4 | Инфраструктура рекламной и PR-отрасли.          | <p>Инфраструктура рекламной и PR-отрасли. Подразделения и организации, занимающиеся рекламной и PR-деятельностью. Рекламные и PR-профессии. Рекламные службы в системе редакционных служб газет, журналов, радиостанций, телеканалов. Структура и персонал рекламной службы СМИ. Рекламный менеджер, рекламный агент. Пресс-секретарь как профессия в PR. Из истории пресс-служб. Структура пресс-службы в России и за рубежом. Функции пресс-секретаря. Основные мероприятия и PR-тексты, подготавливаемые пресс-секретарем. Спичрайтинг в PR. Медиарилейшнз (организация отношений со СМИ). Корпоративная культура (внутренние PR) СМИ. Корпоративная пресса.</p>  | ПК УВ-2 | 18 |
| 5 | Планирование рекламной и PR кампании в сервисе. | <p>Понятие рекламной кампании и связей с общественностью, её составляющие. Цели и задачи рекламной кампании и связей с общественностью. Этапы рекламной кампании и связей с общественностью. Значение и место маркетинговых исследований в разработке рекламных мероприятий. Разработка и применение рекламной стратегии. Планирование рекламной кампании и связей с общественностью.</p> <p>Комплексная рекламная и PR-кампания. Структура рекламного и PR-плана (бюджет, креативный бриф и медиаплан). Медиаплан и эффективность рекламной кампании. Планирование рекламы и PR-мероприятий в СМИ.</p> <p>Перечень параметров, подлежащих теоретическому и практическому подсчету и оценке: 1. Количество подготовленных информационных продуктов; 2. Количество лиц/организаций/СМИ, получивших подготовленные информационные продукты; 3. Количество изменений, произошедших в результате получения информационных продуктов; 4. Количество инструментальных циклов, связанных с производством и использованием информационных продуктов. Прямые, непосредственные, точные измерения.</p> | ПК УВ-2 | 18 |

|              |                           |  |         |     |
|--------------|---------------------------|--|---------|-----|
| 6            | Фирменный стиль в сервисе | Понятие фирменного стиля. Имиджевая функция рекламы (содержание и форма). Основные компоненты фирменного стиля: товарный знак, логотип, слоган, фирменный набор цветов, шрифтов, фирменный блок, корпоративный герой, постоянный коммуникант, фирменная (корпоративная) одежда. Виды товарного знака: словесный, изобразительный, объемный, звуковой, комбинированный. Виды слоганов. Использование компонентов фирменного стиля в рекламных и PRматериалах в СМИ. | ПК УВ-2 | 22  |
| <b>Всего</b> |                           |  |         | 108 |

#### 4. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения  |
|-------------|---|--|
| ПК УВ-2     | В/01.6<br>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции | <i>ПКУВ-2.2<br/>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i><br><i>ПКУВ-2.2<br/>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i> |

#### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания                   |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная        | Студент выполнил работу не полностью или объем   | Не аттестован                       |

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
| задача                  | выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | (Неудовлетворительно)               |
|                         | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий  | Не аттестован                       |
|                         | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                         | Правильно выполнено 66 % – 84%  | Средний уровень (Хорошо)            |
|                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point),   | Средний (Хорошо)                    |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <p>удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>   |                              |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | <p>Высокий<br/>(Отлично)</p> |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачёта.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
| МОДУЛЬ 1.              | ПК УВ-2                        | Контрольная работа № 1  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПК УВ-2                        | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>           |                                |                         | <b>20</b>                                     |                                       |
| МОДУЛЬ 2.              | ПК УВ-2                        | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПК УВ-2                        | Контрольная работа № 2  | не аттестован<br>низкий<br>средний            | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8           |

|  |  |  |           |
|--|--|--|-----------|
|  |  | высокий  | 9 – 10    |
|  |  | макс:  | 20        |
|  |  | <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  | <b>40</b> |
|  |  | За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: | 10        |
|  |  | <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  | <b>50</b> |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |                                      |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|                                |                  | ПК УВ-2                             | Выполнение тестовых заданий к зачёту |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                  |                                     |                                      |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

**К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:**

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий ( терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачёта.

Зачёт по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачёт проводится в форме тестирования.

## **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1. Основная литература**

1. Ильин, А. С. Теория и практика связей с общественностью: курс лекций / А. С. Ильин. – М. : КНОРУС, 2009. – 208 с. – Текст: непосредственный.
2. Щепилова, Г.Г. Основы рекламы: учебник / Г. Г. Щепилова. – М. : Юрайт, 2013. – 521 с. – Текст: непосредственный.

### **5.2. Дополнительная литература**

1. Бухтерева, О. С. Реклама в социально–культурном сервисе и туризме : учебное пособие / О. С. Бухтерева. – М. : Дашков и К, 2010. – 208 с. – Текст: непосредственный.
2. Диянова, С.Н. Маркетинг сферы услуг: учебное пособие / С. Н. Диянова, А. Э. Штрель. – М : Магистр: ИНФРА-М, 2012. – 192 с. – Текст: непосредственный.
3. Синяева, И.М. Реклама и связи с общественностью: учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, Д. А. Жильцов. – М. : Юрайт, 2014. – 552 с. – Текст: непосредственный.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. 1.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистр.

- пользователей.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. – URL: <http://window.edu.ru>
  4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
  5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
  6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
  7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru>
  8. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст:
    - a. электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru>
  9. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
  10. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
  11. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
  12. СТАТИСТИКА.ру: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
  13. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
  14. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **7.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.



## **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

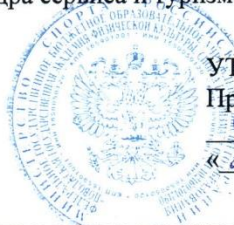
Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема

Автор-разработчик: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Гусарова В.Ю.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«25» марта 2019 г.

Рабочая программа дисциплины

Организация и обслуживание туристских мероприятий

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки

Организация сервисной деятельности

квалификация

бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы старший преподаватель кафедры сервиса и туризма  
Матасова А.К.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019  
года Протокол № 9.


Заведующий  
кафедрой

  
Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

  
Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

  
Гильмутдинова Р.И.  
«25» марта 2019 г.

Казань – 2019

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

- Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя **(ПКУВ-1)**
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности **(ПКУВ-6)**

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты   | Формируемые компетенции             | Индикаторы достижения компетенции  |
|---|---|-------------------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать современные клиентоориентированные технологии в обслуживании участников туристских мероприятий;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь применять в практике организации и обслуживания туристских мероприятий современные клиентоориентированные технологии;</li> </ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иметь опыт деятельности по обслуживанию туристских мероприятий различного уровня на основе применения клиентоориентированных технологий;</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать современные подходы по разработке и совершенствованию системы клиентских отношений, в т.ч. в рамках организации и обслуживания туристских мероприятий;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь применять практические методы разработки и совершенствование системы клиентских</li> </ul> | <p><i>33.008</i><br/> <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</i></p> | <p align="center"><b>ПКУВ-1</b></p> | <p><i>ПК УВ -1.1.</i><br/> <i>Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</i></p> <p><i>ПК УВ -1.2.</i><br/> <i>Участствует в разработке системы клиентских отношений</i></p> |

|  |  |                      |  |
|--|--|----------------------|--|
| <p>отношений в рамках организации и обслуживания туристских мероприятий;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <p>- иметь опыт участия в разработке и совершенствование системы клиентских отношений в рамках обслуживания туристских мероприятий.</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>- знать современные сервисные технологии в организации и обслуживании туристских мероприятий;</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>- уметь применять современные сервисные технологии в организации и обслуживании туристских мероприятий;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <p>- иметь опыт обслуживания туристских мероприятий с использованием современных сервисных технологий;</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>- знать структуру процессов планирования и контроля в рамках обслуживания туристских мероприятий;</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>- уметь планировать обслуживание туристских мероприятий и проводить своевременный контроль результатов обслуживания;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <p>- иметь опыт</p> |  | <p><b>ПКУВ-6</b></p> | <p><i>ПКУВ-6.1.<br/>Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3<br/>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p> |
|--|--|----------------------|--|

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| контролирования процессов обслуживания в рамках проведения туристского мероприятия. |  |  |  |
|---|--|--|--|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.1.П.12 Организация и обслуживание туристских мероприятий относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули), Цикл профильных дисциплин. ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации - экзамен.

## ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |   |   |            |
|---|-------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|------------|
|   |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8          |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 48                      |            |   |   |   |   |   |   | 48         |
| В том числе:                                    |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Лекции  | 16                      |            |   |   |   |   |   |   | 16         |
| Семинары  |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Практические занятия                            | 32                      |            |   |   |   |   |   |   | 32         |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | экзамен                 |            |   |   |   |   |   |   | 27         |
| Самостоятельная работа студента                 | 33                      |            |   |   |   |   |   |   | 33         |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>108</b> |   |   |   |   |   |   | <b>108</b> |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   |   |   | <b>3</b>   |

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п     | Тема (раздел)  | Содержание раздела  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----------|--|---|-------------------------|-------------|
| 7 семестр |  |   |                         |             |
| 11        | Туристские мероприятия. Эволюция туризма. Классификация туризма. | Современные тенденции в туризме. Эволюция туризма. Классификация туризма, категории туризма. Организации процесса обслуживания потребителей и туристов, формирование клиентурных отношений. Функциональная классификация видов туризма. | ПК УВ-1                 | 5           |
| 2         | Организация туристических поездок с целью                        | Особенности туризма с целью отдыха и развлечений. Организация туристических поездок с целью отдыха  | ПК УВ-1<br>ПК УВ-6      | 26          |

|   |   |     |   |                    |    |
|---|---|-----|---|--------------------|----|
|   | отдыха и развлечений.   | и   | и развлечений в Европе, в Америке, в Азиатско-Тихоокеанском регионе, в Африке, на Ближнем Востоке и в Южной Азии. Организации процесса обслуживания потребителей и туристов, формирование клиентурных отношений. Навыки общения с потребителями различного возраста, пола, социального положения.   |                    |    |
| 3 | Организация обслуживания приключенческих, экологических, экзотических экстремальных туристских мероприятий. | и и | Виды приключенческого туризма. Районы экзотического и приключенческого туризма. Изучение специфики организации приключенческих, экологических, экзотических и экстремальных туров. Предпосылки зарождения экологического туризма. Принципы концепции устойчивого развития туризма в XXI в. Прямое и косвенное воздействие туризма на природные комплексы. 10 заповедей экотуриста. Признаки экологического туризма. Три основных компонента экотуризма. Виды экологического туризма. Национальные парки, заповедники и резервации. Система экологического менеджмента. Экстремальный туризм. Потребности и запросы туристов. Водные виды экстремального туризма, наземные виды экстремального туризма, воздушные виды экстремального туризма. Экзотические виды экстремального туризма. Развитие экстремальных видов туризма в РФ. Факторы риска в экстремальном туризме. | ПК УВ-1<br>ПК УВ-6 | 19 |
| 4 | Организация обслуживания туристских мероприятий горнолыжном туризме.  | и в | История развития и особенности горнолыжного туризма. Популярны мировые горнолыжные курорты, их характеристика. Горнолыжные курорты России. Климатические показатели горнолыжных курортов. Организации процесса обслуживания потребителей и туристов, формирование клиентурных отношений. Навыки общения с   | ПК УВ-1<br>ПК УВ-6 | 19 |

|   |  |  |                    |    |
|---|--|--|--------------------|----|
|   |  | потребителями различного возраста, пола, социального положения.  |                    |    |
| 5 | Организация и обслуживание туристских мероприятий событийного туризма. | Тематические виды событийного туризма: 1) национальные фестивали и праздники; 2) театрализованные шоу; 3) фестивали кино и театра; 4) гастрономические фестивали; 5) фестивали и выставки цветов; 6) модные показы; 7) аукционы; 8) фестивали музыки и музыкальные конкурсы; 9) спортивные события; 10) международные технические салоны. Карнавалы, требования туристов. Обеспечение процесса обслуживания с учетом требований потребителей и туристов. | ПК УВ-1<br>ПК УВ-6 | 12 |

#### 4. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция        | Трудовые функции (при наличии)   | Индикаторы достижения   |
|--------------------|--|---|
| ПК УВ-1<br>ПК УВ-6 | В/02.6<br>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности<br>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений<br>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии<br>ПКУВ-6.3<br>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания |

#### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания                   |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |

|                                  |  |                                     |
|----------------------------------|--|-------------------------------------|
|                                  | отражающимися на качестве выполненной работы.  |                                     |
|                                  | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                  | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача              | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                  | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                  | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                  | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос зачётного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.  | Не аттестован                       |
|                                  | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                  | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                  | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но   | Высокий уровень                     |



|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
|                         | и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.  | (Отлично)                           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.   | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории  | Средний (Хорошо)                    |
|                         | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий (Отлично)                   |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х

текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача зачёта по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачёта.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Этапы формирования компетенций                                     | Контролируемые разделы  | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции |           |
|--|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------|
| <b>1 этап</b>  | <b>МОДУЛЬ 1.</b>        | ПК УВ-6                        | Доклад на заданную тему | не аттестован                       | 2         |
|  |                         |                                |                         | низкий                              | 3         |
|  |                         |                                |                         | средний                             | 4         |
|  |                         | высокий                        | 5                       |                                     |           |
| ПК УВ-6  | Кейс-задача №1          | не аттестован                  | 2                       |                                     |           |
|  |                         | низкий                         | 3                       |                                     |           |
| средний  | 4                       |                                |                         |                                     |           |
| высокий  | 5                       |                                |                         |                                     |           |
| ПК УВ-1  | Практическая работа № 1 | не аттестован                  | 4 и менее               |                                     |           |
| низкий   |                         |                                | 5 – 6                   |                                     |           |
| средний  |                         |                                | 7 – 8                   |                                     |           |
| высокий  |                         |                                | 9 – 10                  |                                     |           |
|  |                         |                                |                         | <b>макс:</b>                        | <b>20</b> |
| <b>2 этап</b>  | <b>МОДУЛЬ 2.</b>        | ПК УВ-6                        | Практическая работа № 2 | не аттестован                       | 4 и менее |
|  |                         |                                |                         | низкий                              | 5 – 6     |
|  |                         |                                |                         | средний                             | 7 – 8     |
|  |                         | высокий                        | 9 – 10                  |                                     |           |
| ПК УВ-6  | Кейс-задача № 2         | не аттестован                  | 2                       |                                     |           |
|  |                         | низкий                         | 3                       |                                     |           |
| средний  | 4                       |                                |                         |                                     |           |
| высокий  | 5                       |                                |                         |                                     |           |
| ПК УВ-1  | Доклад на заданную тему | не аттестован                  | 2                       |                                     |           |
|  |                         | низкий                         | 3                       |                                     |           |
| средний  | 4                       |                                |                         |                                     |           |
| высокий  | 5                       |                                |                         |                                     |           |
|  |                         |                                |                         | <b>макс:</b>                        | <b>20</b> |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                         |                                |                         |                                     | <b>40</b> |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                         |                                |                         |                                     | <b>10</b> |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                         |                                |                         |                                     | <b>50</b> |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания         | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК УВ-1<br>ПК УВ-6             | Ответ на вопрос к зачёту | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                          | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                          | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                          | высокий                             | 43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                          |                                     |         |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачёта.

Зачёт по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачёт может проводиться в форме ответа на вопросы зачётного билета. Каждый зачётный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Зачётный тест содержит 30 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной

дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1. Основная литература**

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учебное пособие / В. Ю. Воскресенский. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 463 с. - Текст: непосредственный
2. Большаник, П.В. География туризма : учебное пособие / П. В. Большаник. – М.: Альфа–М: ИНФРА-М, 2012. – 304 с. . - Текст: непосредственный
3. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Т. Лойко. - М : Академия, 2010. - 304 с. - ISBN 978-5-7695-7493-1 : 260.00 р. – Текст: непосредственный.
4. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В. П. Орловская. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 176 С. – Текст: непосредственный
5. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии: учебное пособие / Ю. А. Матюхина. – М. : Альфа–М: ИНФРА-М, 2012. – 304 с. – Текст: непосредственный

### **5.2. Дополнительная литература**

1. Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий : учебное пособие / О. Я. Гойхман. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 136 с. - ISBN 978-5-16-004998-4. – Текст: непосредственный.
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467112>
3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. А. Казакевич. - М. : Юрайт, 2017. - 186 с. - ISBN 978-5-534-00107-5 : 412.57 р. - Текст : непосредственный.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. Режим доступа – <http://www.russiatourism.ru>
3. Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. Режим доступа – [www.atorus.ru](http://www.atorus.ru)
4. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. Режим доступа – [www.rata.ru](http://www.rata.ru)
5. Сайт журнала «Турбизнес» Режим доступа: <http://www.tourbus.ru/>

6. Интернет-справочник практической информации для туристов Режим доступа: [http:// www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru)
7. Профессиональный туристический портал. Режим доступа: [http:// www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru)
8. Электронная газета турбизнеса. Режим доступа: [http:// www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru)
9. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
11. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
12. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
14. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL:
15. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
17. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
18. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
19. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
20. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **7.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

## **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема

Авторы-разработчики: старший преподаватель кафедры сервиса и туризма Матасова А.К.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Галимов А.М.  
«25» марта 2019г.

**Рабочая программа дисциплины**

Организация спортивно-зрелищных мероприятий

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения          очная           
очная, заочная

Автор (ы) программы      старший преподаватель кафедры сервиса и туризма  
Матасова А.К.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019  
года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

Гильмутдинова Р.И.  
«25» марта 2019 г.

Казань – 2019



**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

- Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (**ПКУВ-1**)
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности (**ПКУВ-6**)

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты  | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|---|--|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать современные клиентоориентированные технологии в обслуживании участников спортивно-зрелищных мероприятий;</li> <li>- знать современные подходы по разработке и совершенствованию системы клиентских отношений, в т.ч. в рамках организации и обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь применять в практике организации и обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий современные клиентоориентированные технологии;</li> <li>- уметь применять практические методы разработки и совершенствование системы клиентских отношений в рамках организации и обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий;</li> </ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иметь опыт деятельности по</li> </ul> | <p>33.008<br/>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</p> | <p><b>ПКУВ-1</b></p>    | <p>ПК УВ -1.1.<br/>Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ПКУВ-1.2.<br/>Участствует в разработке системы клиентских отношений</p> <p>ПКУВ-1.3.<br/>Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений</p> |

|   |  |                      |  |
|---|--|----------------------|--|
| <p>организации и обслуживанию спортивно-зрелищных мероприятий различного уровня на основе применения клиентоориентированных технологий;</p> <p>- иметь опыт участия в разработке и совершенствовании системы клиентских отношений в рамках обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий.</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>- знать современные сервисные технологии в организации и обслуживании спортивно-зрелищных мероприятий;</p> <p>- знать структуру процессов планирования и контроля в рамках обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий;</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>- уметь устанавливать деловые связи с различными сторонами, участвующими в процессе организации спортивно-зрелищных мероприятий;</p> <p>- уметь планировать обслуживание спортивно-зрелищных мероприятий и проводить своевременный контроль результатов обслуживания;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <p>- иметь опыт обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий с использованием современных сервисных технологий;</p> <p>- владеть навыками</p> |  | <p><b>ПКУВ-6</b></p> | <p><i>ПКУВ-6.1.<br/>Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.2.<br/>Устанавливает деловые связи</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3<br/>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p> |
|---|--|----------------------|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| налаживания деловых связей в рамках организации спортивно-зрелищных мероприятий;<br>- иметь опыт контролирования процессов обслуживания в рамках проведения спортивно-зрелищных мероприятий. |  |  |  |
|--|--|--|--|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.1.П.13 Организация спортивно-зрелищных мероприятий относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули), Цикл профильных дисциплин ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3-4 курсах очной формы обучения. Виды промежуточной аттестации – зачет, экзамен.

## ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |           |            |   |
|---|-------------------------|------------|---|---|---|---|-----------|------------|---|
|   |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6         | 7          | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 96                      |            |   |   |   |   | 40        | 56         |   |
| В том числе:                                    |                         |            |   |   |   |   |           |            |   |
| Лекции  | 24                      |            |   |   |   |   | 10        | 14         |   |
| Семинары  |                         |            |   |   |   |   |           |            |   |
| Практические занятия                            | 72                      |            |   |   |   |   | 30        | 42         |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | зачёт<br>экзамен        |            |   |   |   |   | зачёт     | 27         |   |
| Самостоятельная работа студента                 | 93                      |            |   |   |   |   | 32        | 61         |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>216</b> |   |   |   |   | <b>72</b> | <b>144</b> |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>6</b>   |   |   |   |   | <b>2</b>  | <b>4</b>   |   |

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п     | Тема (раздел)   | Содержание раздела   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----------|---|--|-------------------------|-------------|
| 6 семестр |   |  |                         |             |
| 11        | Культурологические аспекты спортивных зрелищ и праздников в современном обществе. Исторические аспекты подготовки и | Ознакомление с курсом «Организация спортивно-зрелищных мероприятий», изучение основной терминологии. История развития художественно-спортивных праздников. Становление спортивной режиссуры в России. Физкультурные парады | ПКУВ-1                  | 28          |

|           |  |   |        |    |
|-----------|--|---|--------|----|
|           | организации спортивно-зрелищных мероприятий  | довоенного периода. Тематика физкультурных парадов. Итоги довоенного периода. Послевоенный период. Массовые спортивные представления на стадионе. Выразительные средства массовых спортивных представлений.   |        |    |
| 22        | Отличительные особенности современных подходов к менеджменту спортивно-зрелищных мероприятий | Спортивная индустрия. Сеть физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений. Сфера действия менеджмента спортивного сооружения. Современное материально-техническое обеспечение. Поиск основных и дополнительных источников финансирования. Система организации и подготовки спортивно-зрелищных мероприятий. Вопросы финансирования физкультуры и спорта. Развитие спонсорской деятельности. | ПКУВ-1 | 26 |
| 33        | Спорт и особенности его организации в разных странах   | Эволюция спорта в эпоху информатизации и глобализации. Характерные признаки глобализации. Транснациональные корпорации и организации. Международный олимпийский комитет. Международные спортивные федерации. Спортивные бизнес-корпорации (спортивные лиги).  | ПКУВ-1 | 18 |
| 7 семестр |  |   |        |    |
| 11        | Материально-техническое обеспечение спортивно-зрелищных мероприятий                          | Сеть физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений. Сфера действия менеджмента спортивного сооружения. Реклама и PR спортивно-зрелищных мероприятий. Факторы и показатели экономического эффекта от проведения крупнейших международных соревнований   | ПКУВ-6 | 31 |
| 22        | Организация проведения массового зрелищного спортивного мероприятия.                         | Положение о мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности, а так же эвакуации участников и зрителей. Постановка спортивно-зрелищного мероприятия. Композиционно-постановочный план, творчество. Разработка концепции и составление сценария массового спортивного мероприятия.  | ПКУВ-6 | 36 |
| 33        | Организация спортивных соревнований.   | Возникновение спорта, спорт и массовая культура, рост популярности спорта. Функции соревнований. Специфическая и неспецифические функции соревнований. Проведение соревнований по спортивным играм. Календарь соревнований, иерархическое построение соревнований. Проведение соревнований по неигровым видам спорта. Субъективные и объективные  | ПКУВ-6 | 50 |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | показатели. Классификация соревнований, видов спорта, перечень необходимых условий, проведения соревнований. Составление положения о проведении соревнования. Составление заявки на участие в соревновании. Написание протокола соревнования. |  |  |
|--|--|---|--|--|

#### 4. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция        | Трудовые функции (при наличии)   | Индикаторы достижения  |
|--------------------|--|--|
| ПК УВ-1<br>ПК УВ-6 | В/02.6<br>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ПК УВ -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности<br>ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений<br>ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений<br>ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии<br>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи<br>ПКУВ-6.3. Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания |

#### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания                   |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|   | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача                     | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|   | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.  | Не аттестован                       |
|   | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по  | Высокий уровень (Отлично)           |

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
|                         | существу.   |                                     |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.   | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории  | Средний (Хорошо)                    |
|                         | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий (Отлично)                   |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в

процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

#### 6 семестр

| Этапы формирования компетенций | Контролируемые разделы  | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции |           |
|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------|
| <b>1 этап</b>                  | <b>МОДУЛЬ 1.</b>        | ПКУВ-1                         | Доклад на заданную тему | не аттестован                       | 2         |
|                                |                         |                                |                         | низкий                              | 3         |
|                                |                         |                                |                         | средний                             | 4         |
|                                |                         | высокий                        | 5                       |                                     |           |
| ПКУВ-1                         | Кейс-задача №1          | не аттестован                  | 2                       |                                     |           |
|                                |                         | низкий                         | 3                       |                                     |           |
| средний                        | 4                       |                                |                         |                                     |           |
| высокий                        | 5                       |                                |                         |                                     |           |
| ПКУВ-1                         | Практическая работа № 1 | не аттестован                  | 4 и менее               |                                     |           |
|                                |                         | низкий                         | 5– 6                    |                                     |           |
| средний                        | 7 – 8                   |                                |                         |                                     |           |
| высокий                        | 9 – 10                  |                                |                         |                                     |           |
|                                |                         | <b>макс:</b>                   |                         |                                     | <b>20</b> |
| <b>2 этап</b>                  | <b>МОДУЛЬ 2.</b>        | ПКУВ-1                         | Практическая работа № 2 | не аттестован                       | 4 и менее |
|                                |                         |                                |                         | низкий                              | 5– 6      |
|                                |                         |                                |                         | средний                             | 7 – 8     |
|                                |                         | высокий                        | 9 – 10                  |                                     |           |
| ПКУВ-1                         | Кейс-задача № 2         | не аттестован                  | 2                       |                                     |           |
|                                |                         | низкий                         | 3                       |                                     |           |
| средний                        | 4                       |                                |                         |                                     |           |
| высокий                        | 5                       |                                |                         |                                     |           |
| ПКУВ-1                         | Доклад на заданную тему | не аттестован                  | 2                       |                                     |           |
|                                |                         | низкий                         | 3                       |                                     |           |
| средний                        | 4                       |                                |                         |                                     |           |
| высокий                        | 5                       |                                |                         |                                     |           |



|  |   |           |
|--|---|-----------|
|  | <b>макс:</b>  | <b>20</b> |
|  | <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>   | <b>40</b> |
|  | За посещаемость, начисляется в рамках БРС по<br>электронному журналу: | <b>10</b> |
|  | <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>   | <b>50</b> |

**7 семестр**

| Этапы<br>формиро-<br>вания<br>компе-<br>тенций | Контроли-<br>руемые разделы | Код<br>контроли-<br>руемой<br>компе-<br>тенции | Оценочное<br>средство      | Уровни сформированности<br>компетенции |           |
|--|-----------------------------|--|----------------------------|--|-----------|
| <b>1<br/>этап</b>                              | <b>МОДУЛЬ 1.</b>            | ПКУВ-6   | Практическая<br>работа № 1 | не аттестован                          | 2         |
|  |                             |  |                            | низкий                                 | 3         |
|  |                             |  |                            | средний                                | 4         |
|  |                             |  |                            | высокий                                | 5         |
| <b>1<br/>этап</b>                              | <b>МОДУЛЬ 1.</b>            | ПКУВ-6   | Кейс-задача<br>№1          | не аттестован                          | 2         |
|  |                             |  |                            | низкий                                 | 3         |
|  |                             |  |                            | средний                                | 4         |
|  |                             |  |                            | высокий                                | 5         |
| <b>1<br/>этап</b>                              | <b>МОДУЛЬ 1.</b>            | ПКУВ-6   | Кейс-задача №<br>2         | не аттестован                          | 4 и менее |
|  |                             |  |                            | низкий                                 | 5– 6      |
|  |                             |  |                            | средний                                | 7 – 8     |
|  |                             |  |                            | высокий                                | 9 – 10    |
|  |                             |  | <b>макс:</b>               | <b>20</b>                              |           |
| <b>2<br/>этап</b>                              | <b>МОДУЛЬ 2.</b>            | ПКУВ-6   | Практическая<br>работа № 2 | не аттестован                          | 4 и менее |
|  |                             |  |                            | низкий                                 | 5– 6      |
|  |                             |  |                            | средний                                | 7 – 8     |
| <b>2<br/>этап</b>                              | <b>МОДУЛЬ 2.</b>            | ПКУВ-6   | Кейс-задача<br>№ 3         | не аттестован                          | 2         |
|  |                             |  |                            | низкий                                 | 3         |
|  |                             |  |                            | средний                                | 4         |
| <b>2<br/>этап</b>                              | <b>МОДУЛЬ 2.</b>            | ПКУВ-6   | Доклад на<br>заданную тему | не аттестован                          | 2         |
|  |                             |  |                            | низкий                                 | 3         |
|  |                             |  |                            | средний                                | 4         |
|  |                             |  |                            | высокий                                | 5         |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
|  | <b>макс:</b>  | <b>20</b> |
|  | <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>   | <b>40</b> |
|  | За посещаемость, начисляется в рамках БРС по<br>электронному журналу: | <b>10</b> |
|  | <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>   | <b>50</b> |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |                                      |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|                                |                  | ПКУВ-1<br>ПКУВ-6                    | Ответ на вопрос к<br>зачету/экзамену |
| — низкий                       | 15 – 32          |                                     |                                      |
| — средний                      | 33 – 42          |                                     |                                      |
| — высокий                      | 43 – 50          |                                     |                                      |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                  |                                     |                                      |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                         | Уровни сформированности компетенций  |   |
|--|--|---|
|  | Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50       |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100  |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в 6 семестре в форме зачета, а также в 7 семестре в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена.

Зачёт по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им

теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачёт может проводиться в форме ответа на вопросы зачётного билета. Каждый зачётный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1. Основная литература**

1. Организация спортивно-зрелищных мероприятий : учебник / Под ред. Р.Н. Терехиной, Е.Н. Медведевой. - М. : ИЦ "Академия", 2017. - 208 с. – Текст: непосредственный.

2. Чубатова, Г. В. Организация спортивно-зрелищных мероприятий : учебно-методическое пособие / Г. В. Чубатова. - Казань : Олитех, 2019. - 60 с. – Текст: непосредственный.

## **5.2.Дополнительная литература**

1. Организация мероприятий в сфере спорта, отдыха и туризма / под ред. Ш. Маллен, Л.Дж. Адамса. - М. : Национальное образование, 2019. – Текст: непосредственный.
2. Чубатова, Г. В. Организация спортивно-зрелищных мероприятий : учебно-методическое пособие / Г. В. Чубатова. - Казань : Олитех, 2019. - 60 с. – Текст: непосредственный.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
3. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. –
6. Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. –
8. Текст: электронный. – URL:
9. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
10. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
11. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
12. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
13. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **7.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема

Автор-разработчик: старший преподаватель кафедры сервиса и туризма Матасова А.К.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И  
ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«25» марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Управление качеством сервисного обслуживания

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

*43.03.01 Сервис*

**Направленность (профиль) подготовки**

*Организация сервисной деятельности*

квалификация

*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная / заочная

Автор (ы) программы: к.э.н., доцент Ибатуллова Ю.Т.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года, протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

Гильмутдинова Р.И.  
«25» марта 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

**УК-2** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

**ПКУВ-2** Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

**ПКУВ-3** Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения  | Соотнесенные профессиональные стандарты   | Формируемые компетенции  |
|--|---|--|
| <p>Знания: - виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач;<br/>- основные методы оценки разных способов решения задач;<br/>- действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.</p> <p>Умения:<br/>- проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения;<br/>- анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов;<br/>- использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>Владеть:<br/>- методиками разработки цели и задач проекта;<br/>- методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; - навыками работы с нормативно-правовой документацией.</p> | <p>33.008<br/><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</i></p> <p>40.053<br/><i>Профессиональный стандарт «Специалист по постпродажному обслуживанию и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</i></p> | <p>УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</p> |
| <p>Знания: содержание управления качеством обслуживания</p> <p>Умения:<br/>- проводить выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>Владеть:<br/>Методами выбора организационных</p>   |   | <p>ПКУВ-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>   |



|   |  |  |
|---|--|--|
| решений для формирования качественной сервисной системы обслуживания  |  |  |
| Знания:<br>теоретические и практические приемы управления проектами.<br>Умения:<br>-умеет применять приемы в управлении проектами.<br>Навыки и/или опыт деятельности:<br>Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами. |  | ПКУВ- 3.1<br>Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами<br>ПКУВ -3.2<br>Применяет методы управления проектами<br>ПКУВ-3.3<br>Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.01.01 Управление качеством сервисного обслуживания

относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 – Дисциплины (модули) по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Виды промежуточной аттестации – экзамен.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |          |   |   |
|---|-------------------------|------------|---|---|---|---|----------|---|---|
|   |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6        | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 40                      |            |   |   |   |   | 40       |   |   |
| В том числе:                                    |                         |            |   |   |   |   |          |   |   |
| Лекции  | 10                      |            |   |   |   |   | 10       |   |   |
| Семинары  |                         |            |   |   |   |   |          |   |   |
| Практические занятия                            |                         |            |   |   |   |   | 30       |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | 27                      |            |   |   |   |   | 27       |   |   |
| Самостоятельная работа студента                 | 77                      |            |   |   |   |   | 77       |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>144</b> |   |   |   |   |          |   |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>4</b>   |   |   |   |   | <b>4</b> |   |   |

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| п/п | Тема (раздел)  | Содержание раздела   | Формируемая компетенция  | Всего часов |
|-----|--|--|--------------------------|-------------|
| 1   | Управление деятельностью сервисными организациями: сущность, характеристика, специфика | Особенности управления сервисными организациями как объекта менеджмента. Сущность, характеристика управления. Управление как вид профессиональной деятельности. Специфика труда менеджера на производственном предприятии и в сервисных организациях. Характеристики и качества управляющего. Требования, предъявляемые менеджеру. Искусство управления. | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 18          |
| 2   | Планирование и проектирование процесса управления деятельностью сервисных организаций  | Сущность и принципы планирования в процессе управления деятельностью сервисных организаций. Планирование в процессе управления деятельностью сервисных организаций. Виды планирования в процессе управления деятельностью сервисных организаций. Целеполагание в процессе управления деятельностью сервисных организаций.                                | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 18          |
| 3   | Стили руководства и делегирование в управлении сервисными организациями.               | Сущность и значение стилей в управлении сервисными организациями<br>Классификация стилей в управлении сервисными организациями<br>Делегирование в управлении сервисными организациями: сущность, необходимость.  | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 18          |
| 4   | Информационные технологии в управлении сервисными организациями.                       | Сущность информационных технологий в управлении сервисными организациями.<br>Коммуникаций в управлении сервисными организациями: сущность, виды.<br>Коммуникационные барьеры и их преодоление.   | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 18          |
| 5   | Стратегический менеджмент в управлении деятельностью сервисных организаций.            | Сущность и значение стратегического менеджмента в управлении деятельностью сервисных организаций.<br>Миссия и целеполагание в управлении деятельностью сервисных организаций.<br>Модели стратегического менеджмента в управлении деятельностью сервисных организаций   | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 18          |

|   |  |   |                          |    |
|---|--|---|--------------------------|----|
| 6 | Конфликты и управление ими в деятельности сервисных организаций.         | Сущность и значение конфликтов в управлении деятельностью сервисных организаций. Типология конфликтов в управлении деятельностью сервисных организаций. Управление конфликтами в деятельности сервисных организаций.                                  | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 18 |
| 7 | Самоменеджмент в деятельности работников сервисных организаций.          | Сущность и понятие самоменеджмента. Помехи в деятельности руководителя.   | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 18 |
| 8 | Построение организационных структур в деятельности сервисных организаций | Сущность и значение понятия «организационная структура» в деятельности сервисных организаций. Факторы формирования орг.структур в деятельности сервисных организаций. Типы организационных структур в управлении деятельностью сервисных организаций. | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 18 |

## 5. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| УК-2        | <i>В/01.6<br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>   | <b>УК 2.1</b> Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.  |
| ПКУВ-2      | <i>В/01.6<br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>   | <b>ПКУВ-2.2</b><br>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания   |
| ПКУВ-3      | <i>В/01.6<br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции<br/>В/02.6<br/>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i> | <b>ПКУВ- 3.1</b><br>Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами<br><b>ПКУВ -3.2</b><br>Применяет методы управления проектами<br><b>ПКУВ-3.3</b><br>Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                              | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                           | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача       | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания          | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                       |
|                           | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень (Хорошо)            |

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|   | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.   | Не аттестован                       |
|   | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему                 | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|   | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |

|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
|  | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  | Средний<br>(Хорошо)  |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий<br>(Отлично) |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

### **Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство | Уровни сформированности компетенции           |                                 |
|--|--------------------------------|--------------------|---|---------------------------------|
| МОДУЛЬ 1.  |                                |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  |                                |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                    |   | <b>20</b>                       |
| МОДУЛЬ 2.  |                                |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  |                                |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                    |   | <b>20</b>                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |   | <b>40</b>                       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                    |   | <b>10</b>                       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |   | <b>50</b>                       |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|---------|
|                                |                  | – не аттестован                     | 0 – 14  |
|                                |                  | – низкий                            | 15 – 32 |
|                                |                  | – средний                           | 33 – 42 |
|                                |                  | – высокий                           | 43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                  |                                     |         |

#### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций |         |
|--|-------------------------------------|---------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован                       | 0 – 14  |
|  | Низкий                              | 15 – 32 |
|  | Средний                             | 33 – 42 |
|  | Высокий                             | 43 – 50 |

|  |               |            |
|--|---------------|------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | Не аттестован | 0 – 14     |
|  | Низкий        | 15 – 32    |
|  | Средний       | 33 – 42    |
|  | Высокий       | 43 – 50    |
|  |               |            |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | Не аттестован | 50 и менее |
|  | Низкий        | 51 – 65    |
|  | Средний       | 66 – 84    |
|  | Высокий       | 85 – 100   |
|  |               |            |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуются для проведения в рамках тем



(разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа

определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л. В. Баумгартен. – М.: ИЦ "Академия", 2013. – 288 с. – Текст: непосредственный.
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. - М. : Юрайт, 2020. - 350 с. – Текст: непосредственный.
3. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице: учебное пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М. : Магистр; ИНФРА-М, 2015. – 512 с. – Текст: непосредственный.
4. Ополченев, И. И. Управление качеством в сфере услуг : учебник / И. И. Ополченев. - М. : Советский спорт, 2008. - 246 с. – Текст: непосредственный.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – М.: КНОРУС, 2015. – 284 с. – Текст: непосредственный.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 253 с.
3. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации: учебное пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 299 с. – Текст: непосредственный.
4. Герасимов, Б. Н. Управление качеством. Практикум: учебное пособие / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. – М. : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. – 208 с. – Текст: непосредственный.
5. Магер, В. Е. Управление качеством: учебное пособие / В. Е. Магер. – [Б. м. : б. и.], 2012. – 176 с. – Текст: непосредственный.
6. Рожков, В. Н. Управление качеством: учебник / В. Н. Рожков. – М. : ФОРУМ, 2012. – 336 с. – Текст: непосредственный.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Официальный сайт федерального агентства по туризму. – url.: <https://russia-tourism.ru/> (дата обращения 10.03.2019).
2. Государственный комитет республики татарстан по туризму: официальный сайт. – казань. – текст : электронный.– url: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения 10.03.2019).
3. Официальный туристский портал республики татарстан «visit tatarstan». – url.: <https://visit-tatarstan.com/> (дата обращения 10.03.2019).
4. Elibrary.ru : научная электронная библиотека : сайт. – москва, 2000. – текст: электронный. – url: <https://elibrary.ru> (дата обращения 10.03.2019). – режим доступа: для зарегистр. Пользователей.

5. Лань: электронно-библиотечная система / издательство лань. – санкт-петербург, 2011. – текст: электронный. – url: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистрир. Пользователей.

6. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – текст: электронный. – url: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 10.03.2019).

7. Электронный каталог поволжской гафксит. – текст: электронный. – поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – url: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) (дата обращения 11.02.2020). – режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком гафксит.

8. Информационно-правовой портал гарант : сайт. – москва, 1990. –текст: электронный. – url: <http://www.garant.ru> (дата обращения 10.03.2019).

9. Статистика.ру: данные росстат, госкомстат государственная статистика россии госкомстат, росстат и государственные службы статистики рф : сайт. – москва. – текст: электронный. – url: <http://statistika.ru> (дата обращения 10.03.2019).

10. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – москва, 1999. – текст: электронный. – url: <http://www.gks.ru> (дата обращения 10.03.2019).

11. Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт. – москва, 2013. –текст: электронный. – url: <https://urait.ru> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

12. Единая туристическая информационная система. – url.: <http://www.etis.ru>. (дата обращения 10.03.2019).

**8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ  
представляется в виде перечня специализированных аудиторий  
(спортивных сооружений), имеющегося оборудования и инвентаря,  
компьютерной техники, программного обеспечения.**

В том числе описание материально-технической базы (в т.ч. программного обеспечения), рекомендуемой для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающиеся из числа инвалидов.

Для дисциплин ТиМ ИВС и ТСТ в ИВС материально-техническое обеспечение соотнести с Приложением 11 федеральных стандартов спортивной подготовки.

1. Аудитория для проведения занятий.

2. Компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный

ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Ибатуллова Ю.Т.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И  
ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Стандартизация сервисных услуг

---

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

**Направленность (профиль) подготовки**  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения \_\_\_\_\_ очная \_\_\_\_\_  
очная / заочная

Автор (ы) программы: к.э.н., доцент Ибатуллова Ю.Т.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года, протокол № 9.


Заведующий  
кафедрой

 / Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
«15» марта 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

ПКУВ-2 способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПКУВ-3 способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения  | Соотнесенные профессиональные стандарты   | Формируемые компетенции   |
|--|---|---|
| <p>Знания: - виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач;<br/>- основные методы оценки разных способов решения задач;<br/>- действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.</p> <p>Умения:<br/>- проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения;<br/>- анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов;<br/>- использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>Владеть:<br/>- методиками разработки цели и задач проекта;<br/>- методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; - навыками работы с нормативно-правовой документацией.</p> | <p>33.008<br/><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</i></p> <p>40.053<br/><i>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</i></p> | <p><b>УК 2.1</b> Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</p> |
| <p>Знания: теоретические и практические приемы управления проектами и стандартизации услуг.</p> <p>Умения:<br/>-умеет управлять проектами.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления</p>  |   | <p><b>ПКУВ-3.1.</b><br/>Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами.</p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| проектами и стандартизации услуг.   |  |  |
| <p>Знания:<br/>теоретические и практические целей и задач стандартизации услуг.</p> <p>Умения:<br/>-умеет осуществлять выбор организационных решений для стандартизации услуг.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>Владеет практическими приемами и стандартизации услуг и развития клиентурных отношений.</p> |  | <p><b>ПКУВ-2.1</b><br/>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</p> <p><b>ПКУВ-2.2</b><br/>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p><b>ПКУВ-2.3.</b><br/>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p> |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

Дисциплина Б1.В.1 П.В.ДВ.01 Стандартизация сервисных услуг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 – Дисциплины(модули), дисциплины по выбору. ОПОП ВО.В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной формы обучения. Виды промежуточной аттестации - экзамен.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |          |   |   |
|---|-------------------------|------------|---|---|---|---|----------|---|---|
|   |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6        | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 40                      |            |   |   |   |   | 40       |   |   |
| В том числе:                                    |                         |            |   |   |   |   |          |   |   |
| Лекции  | 10                      |            |   |   |   |   | 10       |   |   |
| Семинары  |                         |            |   |   |   |   |          |   |   |
| Практические занятия                            |                         |            |   |   |   |   | 30       |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | 27                      |            |   |   |   |   | 27       |   |   |
| Самостоятельная работа студента                 | 77                      |            |   |   |   |   | 77       |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>144</b> |   |   |   |   |          |   |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>4</b>   |   |   |   |   | <b>4</b> |   |   |

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| п/п | Тема (раздел)   | Содержание раздела  | Формируемая компетенция  | Всего часов |
|-----|---|---|--------------------------|-------------|
| 1   | Стандартизация формы государственного регулирования услуг в сфере сервиса | <p style="text-align: center;">Сущность стандартизации.</p> <p>Использование норм ФЗ «О техническом регулировании», «О стандартизации» для проведения стандартизации и сертификации в сфере услуг. Формулировка стандартизации. Область и объект стандартизации, органы, проводящие стандартизацию. Виды и уровни стандартов.</p>   | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 24          |
| 2   | Теоретические основы стандартизации в РФ. Этапы стандартизации в РФ       | <p>История становления стандартизации в РФ. Первые стандарты в сфере услуг. Современный исторический этап стандартизации в РФ. Современные проблемы в области стандартизации в сфере услуг в принципе и в сфере гостеприимства, в частности.</p> <p>Государственное управление стандартизации в РФ. Функции Госстандарта РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Профессиональная подготовка и переподготовка кадров в области стандартизации.</p> <p>Обязательные и рекомендательные требования к услуг в сфере сервиса, и их формулировка в стандартах в сфере гостеприимства.</p>     | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 24          |
| 3   | Международные стандарты качества услуг в сфере сервиса                    | <p>Международный, региональный и национальный уровни стандартизации: их роль и основные функции.</p> <p>Международная стандарты группы ИСО. Различные группы стандартов ИСО, стандарты качества товаров и услуг международного уровня. Примеры международных стандартов: европейский гостиничный стандарт (EUHS), европейский стандарт кафе (EUCS), европейский ресторанный стандарт (EURS) и другие.</p> <p>Официальное внедрение стандартов ИСО в национальную систему стандартов. Актуальность применения международных (региональных) стандартов в отечественную практику, специфика их применения в сфере гостеприимства, способы их применения.</p> | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 24          |
|     | Мировая практика  | Роль всемирной туристской   | УК-2                     |             |



|   |  |   |                          |    |
|---|--|---|--------------------------|----|
| 4 | <p>классификации гостиниц и средств размещения. Оценка качества обслуживания на объектах сервиса</p> | <p>организации системы ООН (ЮНВТО), в проведении работ по унификации требований, предъявляемым к гостиницам и иным средствам размещения. Отсутствие единой зафиксированной документально терминологии в сфере гостеприимства на международном уровне.</p> <p>Проблема многообразия средств размещения и использование различных подходов к классификации средств размещения, соответственно, и различных терминов категоризации в разных странах.</p> <p>Основные классификации средств размещения на примере экономически развитых и активных в сфере гостеприимства стран: по размеру, по предназначению, по типу гостиничного продукта, по ценам, по целевым рынкам, по условиям использования, по форме собственности и т. д.</p> | ПКУВ-2<br>ПКУВ-3         | 24 |
| 5 | <p>Система стандартизации в сфере гостеприимства в РФ. Основные стандарты в РФ</p>                   | <p>Роль, цели, принципы, объекты стандартизации. Национальный орган по стандартизации. Национальная система стандартизации. Состав нормативных документов.</p> <p>Отдельные стандарты, регламентирующую деятельность в сфере гостеприимства и в сфере туризма. ГОСТ РФ "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания". ГОСТ Р «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения». ГОСТ Р «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».</p> <p>Совершенствование системы стандартизации в соответствии с принятой Концепцией развития национальной системы стандартизации.</p>  | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 24 |
| 6 | <p>Обязательная и добровольная сертификация. Порядок проведения работ по сертификации в РФ</p>       | <p>Порядок проведения работ по Сертификации в Системе сертификации ГОСТ Р. Обязательная и добровольная сертификация услуг, актуальность проведения сертификации.</p> <p>Функции Органа по сертификации услуг. Основные этапы прохождения сертификации. Схемы и регламент прохождения сертификации.</p> <p>Порядок прохождения сертификации работ и услуг. Инспекционный контроль.</p> <p>Оформление результатов сертификации. Сертификат и знак соответствия.</p>   | УК-2<br>ПКУВ-2<br>ПКУВ-3 | 24 |

## 5. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция   | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|---------------|---|---|
| <b>УК-2</b>   | <i>В/01.6<br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>   | УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.   |
| <b>ПКУВ-3</b> | <i>В/01.6<br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i>   | ПКУВ-3.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами.  |
| <b>ПКУВ-2</b> | <i>В/01.6<br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции<br/>В/02.6<br/>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i> | ПКУВ-2.1<br>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение<br>ПКУВ-2.2<br>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания<br>ПКУВ-2.3.<br>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений |

### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания                   |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно   | Высокий                             |

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|   | и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.   | уровень (Отлично)                   |
| Ситуационная задача                     | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|   | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания                        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий  | Не аттестован                       |
|   | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Правильно выполнено 66 % – 84%  | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.   | Не аттестован                       |
|   | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части.  | Средний уровень (Хорошо)            |

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
|                         | Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.   |                                     |
|                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории            | Средний (Хорошо)                    |
|                         | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с   | Высокий (Отлично)                   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | привидением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. |  |
|--|---|--|

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|--|--------------------------------|--------------------|---|---------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>   |                                |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  |                                |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                    |   | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   |                                |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  |                                |                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                    |   | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |   | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                    |   | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |   | <b>50</b>                             |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|---------|
|                                |                  | – не аттестован                     | 0 – 14  |
|                                |                  | – низкий                            | 15 – 32 |
|                                |                  | – средний                           | 33 – 42 |
|                                |                  | – высокий                           | 43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                  |                                     |         |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

**Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения

дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуются для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача,

демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учебное пособие / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 252 с. – Текст : непосредственный.

2. Дехтярь, Г. М. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / Г. М. Дехтярь. – М. : КУРС: ИНФРА-М, 2014. – 154 с. – Текст: непосредственный.

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 10.03.2019).

### **6.2. Дополнительная литература**

9. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации : учебное пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 299 с. – Текст: непосредственный.

10. Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В. Е. Магер. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. – Текст: непосредственный.

11. Рожков, В. Н. Управление качеством : учебник / В. Н. Рожков. - М. : ФОРУМ, 2012. - 336 с. – Текст: непосредственный.



## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Официальный сайт федерального агентства по туризму. – url.: <https://russiatourism.ru/> (дата обращения 10.03.2019).
2. Государственный комитет республики татарстан по туризму: официальный сайт. – казань. – текст : электронный.– url: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения 10.03.2019).
3. Официальный туристский портал республики татарстан «visit tatarstan». – url.: <https://visit-tatarstan.com/> (дата обращения 10.03.2019).
4. Elibrary.ru : научная электронная библиотека : сайт. – москва, 2000. – текст: электронный. – url: <https://elibrary.ru> (дата обращения 10.03.2019). – режим доступа: для зарегистр. Пользователей.
5. Лань: электронно-библиотечная система / издательство лань. – санкт-петербург, 2011. – текст: электронный. – url: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистр. Пользователей.
6. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – текст: электронный. – url: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 10.03.2019).
7. Электронный каталог поволжской гафксит. – текст: электронный. – поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – url: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) (дата обращения 11.02.2020). – режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком гафксит.
8. Информационно-правовой портал гарант : сайт. – москва, 1990. –текст: электронный. – url: <http://www.garant.ru> (дата обращения 10.03.2019).
9. Статистика.ru: данные росстат, госкомстат государственная статистика россии госкомстат, росстат и государственные службы статистики рф : сайт. – москва. – текст: электронный. – url: <http://statistika.ru> (дата обращения 10.03.2019).
10. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – москва, 1999. – текст: электронный. – url: <http://www.gks.ru> (дата обращения 10.03.2019).
11. Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт. – москва, 2013. –текст: электронный. – url: <https://urait.ru> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
12. Единая туристическая информационная система. – url.: <http://www.etis.ru>. (дата обращения 10.03.2019).

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ представляется в виде перечня специализированных аудиторий (спортивных сооружений), имеющегося оборудования и инвентаря, компьютерной техники, программного обеспечения.**

В том числе описание материально-технической базы (в т.ч. программного обеспечения), рекомендуемой для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа инвалидов.

Для дисциплин ТиМ ИВС и ТСТ в ИВС материально-техническое обеспечение соотнести с Приложением 11 федеральных стандартов спортивной подготовки.

1. Аудитория для проведения занятий.
2. Компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Автор-разработчик: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Ибатуллова Ю.Т.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



Рабочая программа дисциплины

Объектно-ориентированное проектирование в сервисе

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 *Сервис*

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Гусарова В.Ю.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14»  
марта 2019 года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

Петрик А.С.  
«14» марта 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

Гильмутдинова Р.И.  
«15» апреля 2019 г.

Казань – 2019

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

СПОСОБЕН К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ  
ПРОЕКТАМИ В СФЕРЕ СЕРВИСА ПКУВ -3

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|---|---|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b><br/>-принципы бизнеспланирования в сервисе;<br/>-структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг;<br/>-методы расчета показателей экономической эффективности проекта</p> <p><b>Умения:</b><br/>- составлять финансовый план; составлять бизнес-план нового предприятия обосновать и разрабатывать технологии процесса сервис, выбор ресурсов и технических средств для его реализации;<br/>-проводить анализ затрат по проекту;<br/>-проводить расчет показателей экономической эффективности проекта.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>- составления операционного плана проекта;<br/>-анализа отрасли и рынка навыками разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг;<br/>- расчета показателей экономической эффективности.</p> |   | ПКУВ-3                  | <p><i>ПКУВ- 3.1</i><br/><i>Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</i></p>                       |
|   |   |                         | <p><i>ПКУВ -3.2</i><br/><i>Применяет методы управления проектами</i></p>   |
|   |   |                         | <p><i>ПКУВ-3.3</i><br/><i>Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</i></p> |

**12. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:**

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.02.01. Объектно-ориентированное проектирование в сервисе относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 – Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору ОПОП ВО.

В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – экзамен.

#### 4. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |   |   |     |  |
|---|------------------|-------------|----------|---|---|---|---|---|---|-----|--|
|   |                  |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8   |  |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 56          |          |   |   |   |   |   |   | 56  |  |
| В том числе:                                    |                  |             |          |   |   |   |   |   |   |     |  |
| Лекции  |                  | 14          |          |   |   |   |   |   |   | 14  |  |
| Семинары  |                  |             |          |   |   |   |   |   |   |     |  |
| Практические занятия                            |                  | 42          |          |   |   |   |   |   |   | 42  |  |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                  | экзамен     |          |   |   |   |   |   |   | 27  |  |
| Самостоятельная работа студента                 |                  | 97          |          |   |   |   |   |   |   | 97  |  |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 180         |          |   |   |   |   |   |   | 180 |  |
|   | Зачетные единицы | 5           |          |   |   |   |   |   |   | 5   |  |

#### 8. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                  | Содержание раздела  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|--|---|-------------------------|-------------|
| 1   | ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ В СЕРВИСЕ  | Общие положения проектирования. Основы проектной деятельности и управления проектами в торгового предприятия. Деловая и инженерная составляющие проектов. Сущность и структура объектов планирования в организации сервиса. Возможность и необходимость планирования сервисной деятельности в условиях рыночных отношений | ПКУВ-3                  | 30          |
| 2   | СОДЕРЖАНИЕ ОБЪЕКТНОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ В СЕРВИСЕ | Классификация проектов, базовые элементы управления проектом; жизненный цикл проекта; основные этапы выполнения проекта; окружающая среда проекта; участники.   | ПКУВ-3                  | 30          |
| 3   | ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТИРОВАНИЯ В СЕРВИСЕ         | Этапы проектирования сервисных продуктов и услуг. Проектирование инновационного продукта.   | ПКУВ-3                  | 30          |
| 4   | ЭТАПЫ ПРОЕКТА                                  | Генерация и отбор идей для предстоящего проекта. Поиск, сбор и обработка предварительной информации по существующим проектам в сервисной деятельности. Процессы планирования и определения целей проекта. Определение рамок   | ПКУВ-3                  | 40          |

|   |  |  |        |     |
|---|--|--|--------|-----|
|   |  | проекта: временные, функциональные, стоимостные. Анализ заинтересованных сторон. Учет интересов участников проекта. Устав проекта. Календарное планирование проекта. Общий алгоритм создания календарного графика проекта. Иерархическая структура работ проекта.  |        |     |
| 6 | ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЕКТОВ ВКР ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ «СЕРВИС» | Сущность и задачи выполнения проектов по направлению подготовки «Сервис». Основные этапы подготовки проекта ВКР. Подбор и изучение литературных источников как важный этап написания ВКР. Выбор темы. Определение целей и задач проекта ВКР. Общие требования к содержанию проекта ВКР. Структура и содержание отдельных частей проекта ВКР. Требования по оформлению проекта ВКР. Подготовка презентации проекта ВКР. Защита проекта ВКР. | ПКУВ-3 | 50  |
|   | ИТОГО  |  |        | 180 |

## 2. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПКУВ-3      | <p>В/01.6</p> <p><i>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p> <p>В/01.6</p> <p><i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i></p> | <p><i>ПКУВ- 3.1</i></p> <p><i>Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</i></p> <p><i>ПКУВ -3.2</i></p> <p><i>Применяет методы управления проектами</i></p> <p><i>ПКУВ-3.3</i></p> <p><i>Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</i></p> |

### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания                   |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |

|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
|   | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.  | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно) |
|   | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень<br>(Хорошо)           |
|   | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.   | Высокий уровень<br>(Отлично)          |
| Тестовые задания                        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                         |
|   | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно) |
|   | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень<br>(Хорошо)           |
|   | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий  | Высокий уровень<br>(Отлично)          |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.  | Не аттестован                         |
|   | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.  | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно) |
|   | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень<br>(Хорошо)           |
|   | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но   | Высокий уровень                       |

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
|                         | и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.  | (Отлично)                           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.   | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории  | Средний (Хорошо)                    |
|                         | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий (Отлично)                   |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля



успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачёта.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                 |
|--|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>   | <i>ПКУВ-3</i>                  | Контрольная работа № 1  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | <i>ПКУВ-3</i>                  | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                       |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | <i>ПКУВ-3</i>                  | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | <i>ПКУВ-3</i>                  | Тест                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>40</b>                       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                         |   | <b>10</b>                       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>50</b>                       |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания           | Уровни сформированности компетенции                   |   |
|--------------------------------|----------------------------|---|---|
| <i>ПКУВ-3</i>                  | ответ на вопрос к экзамену | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                         | Уровни сформированности компетенций  |   |
|--|--|---|
|  | Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50       |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100  |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

#### **К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:**

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания.

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий ( терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен проводится в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

#### **6.1.Основная литература**

1. Алиев, В. С. Бизнес-планирование с использованием программы Project Expert (полный курс) : учебное пособие / В. С. Алиев, Д. В. Чистов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 352 с. - Текст: непосредственный
2. Балашов, А. И. Управление проектами: учебник и практикум для академического бакалавриата / Под общ. ред. Е.М.Роговой. – М. : Юрайт, 2015. – 383 с. – Текст: непосредственный
- 3.Лапыгин, Ю. Н. Стратегическое развитие организации: учебное пособие / Ю. Н. Лапыгин, Д. Ю. Лапыгин, Т. А. Лачина. – М. : КНОРУС, 2016. – 284 с. – Текст: непосредственный
4. Мазур, И. И. Управление проектами: учебное пособие / Под общ. ред. И.И. Мазура и В.Д. Шапиро. – 10–е изд., стереотип. – М. : Омега–Л, 2014. – 960 с. : ил., табл. – Текст: непосредственный
5. Баринов, В. А. Бизнес-планирование : учебное пособие / В. А. Баринов. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 272 с. - Текст: непосредственный
6. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. А. Сергеев. - М. : Юрайт, 2017. - 463 с. - Текст: непосредственный.

### **4. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru>
8. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст:

9. электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru>
10. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
11. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
12. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. – Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
13. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
14. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
15. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема

Автор-разработчик: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Гусарова В.Ю.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

*[Signature]*  
« 15 » марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Бизнес-планирование в сервисе

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*  
квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Гусарова В.Ю.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года Протокол №9.

Заведующий  
кафедрой

*[Signature]*  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

*[Signature]* /Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

*[Signature]* /Гильмутдинова Р.И.  
«15» марта 2019 г.

Казань – 20 19

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

**СПОСОБЕН К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ  
ПРОЕКТАМИ В СФЕРЕ СЕРВИСА ПКУВ -3**

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения  | Соотнесенные профессиональные стандарты | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|--|---|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-принципы бизнеспланирования в сервисе;</li> <li>-структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг;</li> <li>-методы расчета показателей экономической эффективности проекта</li> </ul>   |   |                         | <p><i>ПКУВ- 3.1</i><br/><i>Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</i></p>                       |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять финансовый план; составлять бизнес-план нового предприятия</li> <li>обосновать и разрабатывать технологии процесса сервис, выбор ресурсов и технических средств для его реализации;</li> <li>-проводить анализ затрат по проекту;</li> <li>-проводить расчет показателей экономической эффективности проекта.</li> </ul> |   | <i>ПКУВ-3</i>           | <p><i>ПКУВ -3.2</i><br/><i>Применяет методы управления проектами</i></p>   |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составления операционного плана проекта;</li> <li>-анализа отрасли и рынка навыками разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг;</li> <li>- расчета показателей экономической эффективности.</li> </ul>   |   |                         | <p><i>ПКУВ-3.3</i><br/><i>Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</i></p> |



## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.02.02 Бизнес-планирование в сервисе относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору ОПОП ВО.

В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации - экзамен.

## 3. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |   |            |   |
|---|-------------------------|------------|---|---|---|---|---|------------|---|
|   |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7          | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 56                      |            |   |   |   |   |   |            |   |
| В том числе:                                    |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Лекции  | 14                      |            |   |   |   |   |   | 14         |   |
| Семинары  |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Практические занятия                            | 42                      |            |   |   |   |   |   | 42         |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | экзамен                 |            |   |   |   |   |   | 27         |   |
| Самостоятельная работа студента                 | 97                      |            |   |   |   |   |   | 97         |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>180</b> |   |   |   |   |   | <b>180</b> |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>5</b>   |   |   |   |   |   | <b>5</b>   |   |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                            | Содержание раздела  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|--|---|-------------------------|-------------|
| 1   | ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕРВИСЕ | 1 Роль, место и значение бизнес-планирования в управлении организацией (предприятием) сферы сервиса.<br>2 Планирование как наука, вид деятельности и искусство.<br>3 Сущность и структура объектов планирования в организации сервиса.<br>4 Возможность и необходимость планирования сервисной деятельности в условиях рыночных отношений | ПКУВ-3                  | 20          |
| 2   | СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ БИЗНЕС-ПЛАНА         | 1 Формы планирования и факторы, влияющие на выбор форм планирования в сервисе.<br>2 Основные виды и типы бизнес-планов.<br>3 Структура, функции и содержание разделов бизнес-планов.<br>4 Требования к разработке бизнес-планов.<br>5 Информационное обеспечение бизнес-планирования.   | ПКУВ-3                  | 32          |
| 3   | РЕЗЮМЕ БИЗНЕС-ПЛАНА                      | 1.Титульный лист бизнес-плана. Резюме. Уникальность бизнеса.<br>2. Планируемая стратегия фирмы: вход на рынок или его развитие через анализ факторов, условий, слабых мест в действиях конкурентов.   | ПКУВ-3                  | 32          |

|   |  |   |        |    |
|---|--|---|--------|----|
|   |  | <p>3. Описание отрасли экономической деятельности и рынка сбыта, его структуры, емкости, темпов роста.</p> <p>4. Анализ конкурентных преимуществ собственного бизнеса.</p>  |        |    |
| 4 | <p>ИССЛЕДОВАНИЕ И АНАЛИЗ РЫНКА, ПЛАН МАРКЕТИНГА</p>            | <p>1. Прогноз конъюнктуры рынка. Современное состояние и тенденции макроэкономических процессов в инвестиционной сфере.</p> <p>2. Прогноз коммерческой деятельности анализируемых фирм-конкурентов.</p> <p>3. Общая стратегия маркетинга: рыночная стратегия бизнеса, описание и анализ особенностей потребительского рынка, влияние внешних факторов на объем и структуру сбыта.</p> <p>4. Анализ продаж сервисной слуги за предшествующий период. Сегментация рынка. Определение емкости рынка. Прогноз развития рынка сервисных услуг. Планирование ассортимента сервисной слуги. Оценка конкурентоспособности сервисной услуги.</p> <p>5. Планирование цены. Прогнозирование величины продаж сервисной услуги. Разработка собственной ценовой политики фирмы, а также сравнение с ценовой стратегией конкурентов. Анализ системы ценовых скидок как инструмента стимулирования реализации.</p> <p>6. Сравнительный анализ эффективности методов реализации. Политика по послепродажному обслуживанию и предоставление гарантий. Реклама и продвижение сервисной слуги на рынок.</p> | ПКУВ-3 | 32 |
| 5 | <p>СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА ПРОИЗВОДСТВА И ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПЛАНА</p> | <p>1. Производственные мощности. Их роль в совершенствовании бизнеса. Развитие производственных мощностей за счет приобретения и аренды.</p> <p>2. Структура и показатели производственной программы. Анализ выполнения плана производства. Анализ портфеля заказов. Расчет производственной мощности. Планирование оказания услуги. Планирование выполнения производственной программы в сервисной деятельности.</p> <p>3. Собственность и ее роль в организации бизнеса. Организационно-правовые формы предпринимательства в соответствии с Гражданским кодексом РФ. Экономическое обоснование создания, реорганизации предприятия. Организационная структура, экономическое обоснование и оценка эффективности. Управленческая команда и персонал.</p> <p>3. Планирование потребности в персонале.</p>   | ПКУВ-3 | 32 |

|   |   |   |        |    |
|---|---|---|--------|----|
|   |   | <p>Планирование трудоемкости производственной программы. Расчет и анализ баланса рабочего времени. Планирование производительности труда.</p> <p>4. Состав средств на оплату труда. Анализ фонда заработной платы. Планирование фонда заработной платы.</p> <p>5. Планирование снижения себестоимости. Планирование сметы затрат.</p>   |        |    |
| 6 | <p><b>ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН И ОЦЕНКА РИСКОВ</b></p> | <p>1. Финансы организации сервиса. Управление финансами: финансовый механизм, финансовые методы, финансовые ресурсы, финансовые рычаги. Оценка эффективности предпринимательской деятельности в сфере сервиса: принципы и методы.</p> <p>2. Цели, задачи и функции финансового планирования. Содержание финансового плана. Анализ финансового положения. Планирование доходов и поступлений. Планирование расходов и отчислений.</p> <p>3. Привлечение кредитов и анализ их эффективности. Источники финансирования ресурсов предприятия сервиса и их соотношение.</p> <p>4. Анализ эффективности инвестиций. Срок полного возврата вложенных средств и получение дохода от них. Составление графика безубыточности по материалам бизнес-плана. Баланс доходов и расходов фирмы.</p> <p>5. Хозяйственный риск: сущность, место и роль в планировании сервисной слуги. Виды потерь и риска: материальные, трудовые, финансовые, времени. Внешние и внутренние риски.</p> <p>6. Показатели риска и методы его оценки. Методы снижения риска: страхование, поручительство, распределение риска, резервирование средств. Анализ и планирование риска. Методы анализа.</p> | ПКУВ-3 | 32 |

**5. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПКУВ-3      | <p>В/01.6</p> <p><i>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p> | <p><i>ПКУВ- 3.1</i><br/> <i>Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</i><br/> <i>ПКУВ -3.2</i><br/> <i>Применяет методы управления проектами</i></p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>В/01.6</p> <p><i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i></p> | <p><i>ПКУВ-3.3</i></p> <p><i>Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</i></p> |
|--|---|---|

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b>               | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---|--|-------------------------------------|
| Практическая работа                     | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|   | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания                        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                       |
|   | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.   | Не аттестован                       |

|                         |   |  |
|-------------------------|---|--|
|                         | Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.  |  |
|                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.   | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.  | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.   | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий<br>(Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен   | Средний<br>(Хорошо)                    |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <p>ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.<br/>         Ответы на вопросы полные и/или частично полные.<br/>         Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  |                              |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | <p>Высокий<br/>(Отлично)</p> |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачёта.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                 |
|--|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>   | <i>ПКУВ-3</i>                  | Контрольная работа № 1  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | <i>ПКУВ-3</i>                  | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                       |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | <i>ПКУВ-3</i>                  | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | <i>ПКУВ-3</i>                  | Тест                    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>40</b>                       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                         |   | <b>10</b>                       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>50</b>                       |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания           | Уровни сформированности компетенции                   |   |
|--------------------------------|----------------------------|---|---|
| <i>ПКУВ-3</i>                  | ответ на вопрос к экзамену | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                            |   |   |

#### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |   |
|--|---|---|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |

|  |               |            |
|--|---------------|------------|
| Итоговая оценка сформированности компетенций | не аттестован | 50 и менее |
|  | Низкий        | 51 – 65    |
|  | Средний       | 66 – 84    |
|  | Высокий       | 85 – 100   |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

#### **К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:**

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания.

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий ( терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные



решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен проводится в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Алиев, В. С. Бизнес-планирование с использованием программы Project Expert (полный курс) : учебное пособие / В. С. Алиев, Д. В. Чистов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 352 с. - Текст: непосредственный

2. Шогин, В. В. Бизнес-планирование организации : учебное пособие / В. В. Шогин. - Казань : Центр инновационных технологий, 2017. - 320 с. - Текст: непосредственный

#### **6.2.Дополнительная литература**

1 Баринов, В. А. Бизнес-планирование : учебное пособие / В. А. Баринов. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 272 с. - Текст: непосредственный

2. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. А. Сергеев. - М. : Юрайт, 2017. - 463 с. - Текст: непосредственный.

### **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистр. пользователей.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru>
8. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст:
  - а. электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru>
9. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
10. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
11. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
12. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
13. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
14. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

### **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема

Автор-разработчик: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Гусарова В.Ю.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» *марта* 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Бизнес-процессы в организации сервиса

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

43.03.01 *Сервис*

Направленность (профиль) подготовки

*Организация сервисной деятельности*

квалификация

*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Бунаков О.А.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

*Ильин, Игорь А.С.*  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

*Зубкова Ю.О.*  
«14» 03 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

*Гильмутдинова Р.И.*  
«15» *марта* 2019 г.

Казань – 2019

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

ПКУВ-5 СПОСОБЕН УЧАСТВОВАТЬ В РАЗРАБОТКЕ ИННОВАЦИОННЫХ  
РЕШЕНИЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПКУВ-6 СПОСОБЕН К ОРГАНИЗАЦИИ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ СЕРВИСНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты   | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|---|---|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b><br/>-Знает основные виды инновационных решений; знает содержание сервисной деятельности;</p>  | 40.053  | ПКУВ-5                  | <p><i>ПКУВ- 5.1.<br/>Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i></p> <p><i>ПКУВ- 5.2.<br/>Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i></p> <p><i>ПКУВ- 5.3<br/>Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i></p> |
| <p><b>Умения:</b><br/>-Умеет применять нестандартные подходы в принятии инновационных решений. умеет применять механизмы организации сервисной деятельности</p>   | <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> |                         |  |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>-Владеет методами и приемами принятия и разработки инновационных решений при сервисной деятельности. -владеет навыком организации сервисной деятельности в любых условиях</p> | <p align="center">33.008</p> <p>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</p>         |                         |  |

|  |  |        |  |
|--|--|--------|--|
|  |  | ПКУВ-6 | <p><i>ПКУВ-6.1.<br/>Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.2.<br/>Устанавливает деловые связи</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3<br/>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p> |
|--|--|--------|--|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.03.01 Бизнес-процессы в организации сервиса относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока1 Б1.Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачёт.

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |   |   |            |
|---|-------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|------------|
|   |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8          |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 48                      |            |   |   |   |   |   |   | 48         |
| В том числе:                                    |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Лекции  | 16                      |            |   |   |   |   |   |   | 16         |
| Семинары  |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Практические занятия                            | 32                      |            |   |   |   |   |   |   | 32         |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | 27                      |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Самостоятельная работа студента                 | 60                      |            |   |   |   |   |   |   | 60         |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>108</b> |   |   |   |   |   |   | <b>108</b> |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   |   |   | <b>3</b>   |

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)   | Содержание раздела   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|---|--|-------------------------|-------------|
| 1   | ИНДУСТРИЯ СЕРВИСА СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ: СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ | В Особенности функционирования рынка услуг. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии сервиса. Понятие организационной культуры сервиса | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6      | 26          |

|       |   |   |                    |     |
|-------|---|---|--------------------|-----|
| 2     | АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СЕРВИСА.                                 | Классификация методик анализа бизнес-процессов. Качественный анализ бизнес-процессов. Количественный анализ бизнес процессов. Методы анализа процессов.   | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6 | 26  |
| 3     | СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СЕРВИСА.                      | Инструменты совершенствования процессов. Упрощение. Идеализация. Метод структурирования. Статистическое управление процессами. Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркинг.  | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6 | 28  |
| 4     | МЕТОДЫ ГЛУБОКОГО АНАЛИЗА И ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СЕРВИСА. | Назначение имитационного моделирования и функционально-стоимостного анализа. Методика проведения имитационного моделирования и ФСА в организациях сервиса. Анализ результатов имитации. Оптимизация бизнес-процессов. | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6 | 28  |
| ИТОГО |   |   |                    | 108 |

#### 4. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПК УВ-5     | В/01.6<br>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции | <i>ПКУВ- 5.1.<br/>Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i>                                  |
|             | В/02.6<br>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами  | <i>ПКУВ- 5.2.<br/>Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i> |
| ПК УВ-6     |   | <i>ПКУВ- 5.3<br/>Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i>  |
|             |   | <i>ПКУВ-6.1.<br/>Применяет сервисные технологии</i><br><br><i>ПКУВ-6.2.<br/>Устанавливает деловые связи</i>   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | ПКУВ-6.3<br>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания |
|--|--|--|

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                              | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                           | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача       | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания          | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                       |
|                           | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень                     |



|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
|                         |   | (Хорошо)                            |
|                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.   | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории  | Средний (Хорошо)                    |
|                         | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий (Отлично)                   |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10

баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачёта.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|--|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>   | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6             | Контрольная работа № 1  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6             | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | <b>макс:</b>                   |                         |   | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6             | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6             | Контрольная работа № 2  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         | <b>20</b>                                     |                                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         | <b>40</b>                                     |                                       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                         | <b>10</b>                                     |                                       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         | <b>50</b>                                     |                                       |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                     | Уровни сформированности компетенции                   |   |
|--------------------------------|--------------------------------------|---|---|
| ПК УВ-5 ПК УВ-6                | Выполнение тестовых заданий к зачёту | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс:</b>                   |                                      |   | <b>50 баллов</b>                        |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций | Уровни сформированности компетенций |
|--|-------------------------------------|
|--|-------------------------------------|

|  |               |            |
|--|---------------|------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован | 0 – 14     |
|  | Низкий        | 15 – 32    |
|  | Средний       | 33 – 42    |
|  | Высокий       | 43 – 50    |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован | 0 – 14     |
|  | Низкий        | 15 – 32    |
|  | Средний       | 33 – 42    |
|  | Высокий       | 43 – 50    |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован | 50 и менее |
|  | Низкий        | 51 – 65    |
|  | Средний       | 66 – 84    |
|  | Высокий       | 85 – 100   |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

#### **К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:**

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий ( терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачёта.

Зачёт по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачёт проводится в форме тестирования.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с. – Текст: непосредственный.
2. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / Под общ. ред. проф. Ю.М. Краковского. - Ростов н/Д : ИЦ МарТ: Феникс, 2010. - 254 с. – Текст: непосредственный.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2452-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425884> (дата обращения: 25.08.2019).
2. Инновационное предпринимательство: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. В.Я.Горфинкеля, Т.Г.Попадюк. - М. : Юрайт, 2017. - 523 с. – Текст: непосредственный

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
7. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
8. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: <http://lib.sportacadem.ru/cgi->

- bin/irbis64r\_plus/cgiirbis\_64\_ft.exe – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
9. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
  10. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
  11. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
  12. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Автор-разработчик: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Бунаков О.А.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» сентября 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Франчайзинг в сфере услуг

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

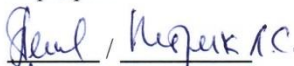
Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*  
квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная


Автор (ы) программы: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Бунаков О.А.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года Протокол № 9.


Заведующий  
кафедрой

  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

  
«15» сентября 2019 г.

Казань – 2019

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

**ПКУВ-5** Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

**ПКУВ-6** Способен к организации различных видов сервисной деятельности

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты   | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|---|---|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b><br/>-Знает основные виды инновационных решений; знает содержание сервисной деятельности;</p>  | 40.053  | <i>ПКУВ-5</i>           | <p><i>ПКУВ- 5.1.<br/>Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i></p> <p><i>ПКУВ- 5.2.<br/>Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i></p> <p><i>ПКУВ- 5.3<br/>Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i></p> |
| <p><b>Умения:</b><br/>-Умеет применять нестандартные подходы в принятии инновационных решений.<br/>умеет применять механизмы организации сервисной деятельности</p>   | <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> |                         |  |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>-Владеет методами и приемами принятия и разработки инновационных решений при сервисной деятельности. -владеет навыком организации сервисной деятельности в любых условиях</p> | <p align="center">33.008</p> <p>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда</p>  |                         |  |



|  |  |        |  |
|--|--|--------|--|
|  | и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н | ПКУВ-6 | <p><i>ПКУВ-6.1.<br/>Применяет сервисные технологии</i></p> <p><i>ПКУВ-6.2.<br/>Устанавливает деловые связи</i></p> <p><i>ПКУВ-6.3<br/>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p> |
|--|--|--------|--|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.03.02. Франчайзинг в сфере услуг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока1 Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору ОПОП ВО.В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачёт.

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |   |   |            |
|---|-------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|------------|
|   |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8          |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 48                      |            |   |   |   |   |   |   | 48         |
| В том числе:                                    |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Лекции  | 16                      |            |   |   |   |   |   |   | 16         |
| Семинары  |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Практические занятия                            | 32                      |            |   |   |   |   |   |   | 32         |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | 27                      |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Самостоятельная работа студента                 | 60                      |            |   |   |   |   |   |   | 60         |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>108</b> |   |   |   |   |   |   | <b>108</b> |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   |   |   | <b>3</b>   |

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                            | Содержание раздела  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|--|---|-------------------------|-------------|
| 1   | ВВЕДЕНИЕ ВО ФРАНЧАЙЗИНГ                  | Понятие франчайзинга. История возникновения. Роль, место и значение франчайзинга. Основные типы и виды систем франчайзинга. Договор коммерческой концессии. | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6      | 26          |
| 2   | ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ ФРАНЧАЙЗИНГА В | Преимущества для франчайзера. Преимущества для франчайзи. Недостатки франчайзинга в сфере услуг.  | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6      | 26          |

|   |   |   |                    |     |
|---|---|---|--------------------|-----|
|   | СФЕРЕ УСЛУГ.  |   |                    |     |
| 3 | ОРГАНИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ФРАНЧАЙЗИНГА В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ. | Содержание и особенности соглашения о франчайзинге в сфере услуг. Организация взаимоотношений компаний в процессе франчайзинговой деятельности. Основные этапы создания системы франчайзинга в сфере услуг. | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6 | 28  |
| 4 | ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ФРАНЧАЙЗИНГОМ В СФЕРЕ УСЛУГ.    | Франшизная плата как элемент экономической устойчивости системы франчайзинга в сфере услуг. Планирование системы франчайзинга. Маркетинговая деятельность в рамках системы франчайзинга в сфере услуг.      | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6 | 28  |
|   | ИТОГО   |   |                    | 108 |

#### 4. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПК УВ-5     | В/01.6<br><br>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции | <i>ПКУВ- 5.1.</i><br><i>Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i>                                  |
|             | В/02.6<br><br>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами  | <i>ПКУВ- 5.2.</i><br><i>Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i> |
| ПК УВ-6     |   | <i>ПКУВ- 5.3</i><br><i>Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i>  |
|             |   | <i>ПКУВ-6.1.</i><br><i>Применяет сервисные технологии</i>   |
|             |   | <i>ПКУВ-6.2.</i><br><i>Устанавливает деловые связи</i>  |
|             |   | <i>ПКУВ-6.3</i><br><i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i>  |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                              | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                           | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача       | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания          | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                       |
|                           | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий  | Высокий уровень (Отлично)           |

|                         |  |                                     |
|-------------------------|--|-------------------------------------|
| Доклад на заданную тему | <p>Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | <p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>   | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  | Средний (Хорошо)                    |
|                         | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий (Отлично)                   |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе

изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачёта.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|--|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>   | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6             | Контрольная работа № 1  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6             | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6             | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | ПК УВ-5<br>ПК УВ-6             | Контрольная работа № 2  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                         |   | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>50</b>                             |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                     | Уровни сформированности компетенции                   |   |
|--------------------------------|--------------------------------------|---|---|
| ПК УВ-5<br>ПК УВ-6             | Выполнение тестовых заданий к зачёту | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                                      |   |   |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |   |
|--|---|---|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |

|  |               |            |
|--|---------------|------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | не аттестован | 0 – 14     |
|  | Низкий        | 15 – 32    |
|  | Средний       | 33 – 42    |
|  | Высокий       | 43 – 50    |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | не аттестован | 50 и менее |
|  | Низкий        | 51 – 65    |
|  | Средний       | 66 – 84    |
|  | Высокий       | 85 – 100   |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

#### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

#### **К формам контроля текущей успеваемости по дисциплине относятся:**

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и решение задач на вычисление экономических показателей, ситуационные задания.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная

ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий ( терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачёта.

Зачёт по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачёт проводится в форме тестирования.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1. Основная литература**

3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с. – Текст: непосредственный.
4. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / Под общ. ред. проф. Ю.М. Краковского. - Ростов н/Д : ИЦ МарТ: Феникс, 2010. - 254 с. – Текст: непосредственный.

### **5.2. Дополнительная литература**

3. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2452-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425884> (дата обращения: 25.08.2019).
4. Инновационное предпринимательство: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. В.Я.Горфинкеля, Т.Г.Попадюк. - М. : Юрайт, 2017. - 523 с. – Текст: непосредственный
5. Моисеева, Н. К. Международный маркетинг и бизнес : учебное пособие / Н. К. Моисеева. - М. : КУРС: ИНФРА-М, 2013. - 272 с. . – Текст: непосредственный

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. 1.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистр. пользователей.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
7. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
8. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
9. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
10. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. –



- Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
11. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
  12. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **7.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Автор-разработчик: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Бунаков О.А.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

«15» марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*


квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная


Автор программы д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

 / Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
«15» марта 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ -2).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения  | Соотнесенные профессиональные стандарты   | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|--|---|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</li> <li>- основы анализа финансово-хозяйственной деятельности организации;</li> <li>- порядок составления плана аналитической работы;</li> <li>- механизма контроля за выполнением планов, прогнозов, управленческих решений, за эффективным использованием экономического потенциала организации.</li> </ul>            | <p style="text-align: center;">40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | ПКУВ -2                 | <p>ПКУВ-2.1</p> <p>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p> |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать производственно-хозяйственную деятельность организации сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</li> <li>- разрабатывать систему синтетических и аналитических показателей, с помощью которых характеризуется объект анализа;</li> <li>- изучать факторы и определять их влияние на результаты деятельности</li> </ul> | <p style="text-align: center;">40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | ПКУВ -2                 | <p>ПКУВ-2.2</p> <p>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>                        |

|   |   |                |   |
|---|---|----------------|---|
| <p>организации сервиса;<br/> - измерять влияние факторов на величину исследуемых экономических показателей;<br/> - проводить различные типы факторного анализа финансово-хозяйственной деятельности.</p>  |   |                |   |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b><br/> - выявлять неиспользованные и перспективные резервы повышения эффективности деятельности организации;<br/> - разработки проекта управленческого решения по устранению выявленных недостатков и освоению резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности;<br/> - диагностики состояния и прогнозов развития на перспективу организации;<br/> - моделирование взаимосвязей между результативными и факторными показателями.</p> | <p>40.053<br/> Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПКУВ -2</p> | <p>ПКУВ-2.3.<br/> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p> |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.04.01 Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса относится к Блоку «Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – экзамен.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              | Всего часов | Семестры |   |   |   |    |   |   |   |  |
|---|-------------|----------|---|---|---|----|---|---|---|--|
|   |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5  | 6 | 7 | 8 |  |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 56          |          |   |   |   | 56 |   |   |   |  |

|                                    |                         |            |  |  |  |            |  |  |  |
|------------------------------------|-------------------------|------------|--|--|--|------------|--|--|--|
| В том числе:                       |                         |            |  |  |  |            |  |  |  |
| Лекции                             |                         | 14         |  |  |  | 14         |  |  |  |
| Семинары                           |                         |            |  |  |  |            |  |  |  |
| Практические занятия               |                         | 42         |  |  |  | 42         |  |  |  |
| Промежуточная аттестация (экзамен) |                         | 27         |  |  |  | 27         |  |  |  |
| Самостоятельная работа студента    |                         | 61         |  |  |  | 61         |  |  |  |
| <b>Общая трудоемкость</b>          | <b>Часы</b>             | <b>144</b> |  |  |  | <b>144</b> |  |  |  |
|                                    | <b>Зачетные единицы</b> | <b>4</b>   |  |  |  | <b>4</b>   |  |  |  |

### 5.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п | Тема (раздел)  | Содержание раздела  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|--|---|-------------------------|-------------|
| 1.    | Виды и формы организаций и анализ видов экономической деятельности.  | <p>Виды собственности организации. Организационно-правовые формы организаций. Виды экономической деятельности организации.</p> <p>Открытые и закрытые акционерные общества. Органы управления акционерного общества. Компетенции общего собрания акционеров общества. Совет директоров (наблюдательный совет) общества и его компетенции. Акционерное общество и его зависимые и дочерние организации.</p> <p>Создание финансово-промышленной группы. Холдинговая компания и его финансы. Финансово-промышленная группа и его финансы. Участие организации в холдинговых компаниях, финансово-промышленных группах, иных объединениях.</p> <p>Реорганизация организаций: слияние, присоединение, разделение, выделение. Прекращение и ликвидация деятельности организации. Несостоятельность (банкротство) организации.</p> | ПКУВ-2.1                | 12          |
| 2.    | Производственный процесс, качество товара и основы анализа финансово-хозяйственной деятельности организации сервиса. | <p>Понятие о производственном процессе организации сервиса. Основные принципы организации производственных процессов в сервисной деятельности.. Производственный цикл оказания услуг.</p> <p>Производственная структура организации сервиса. Формы специализации в организации.</p> <p>Качество товара как понятие. Показатели качества продукции услуги: назначения, надежности, экономного использования ресурсов; эргономические,</p>  | ПКУВ-2.1                | 12          |

|    |   |  |          |    |
|----|---|--|----------|----|
|    |   | <p>эстетические, транспортабельности; стандартизации и унификации; патентно-правовые, экологические, безопасности и другие.</p> <p>Роль и задачи экономического анализа деятельности организации. Виды экономического анализа. Методики экономического анализа организации. Способы измерения влияния факторов в экономическом анализе. Основные принципы, приемы и показатели анализа и диагностики деятельности предприятия.</p> <p>Информационное обеспечение экономического анализа деятельности организации.</p>  |          |    |
| 3. | Имущество и анализ использования основных средств организации сервиса.                  | <p>Кругооборот основных и оборотных производственных фондов и фондов обращения организации. Состав и структура имущества организации сервиса. Основные и оборотные производственные фонды организации сервиса. Фонды обращения.</p> <p>Физический износ основных фондов. Моральный износ. Анализ причин морального и физического износа основных фондов. Анализ начисления амортизации и диагностика ее использовании.</p> <p>Анализ обеспеченности организации основными средствами производства. Анализ интенсивности и эффективности использования основных средств.</p> <p>Оценка использования оборотных фондов в организации. Понятие оборотного капитала и его классификация. Состав и структура оборотных средств организации. Определение потребности организации в оборотных средствах. Теория, методология и практика нормирования оборотных средств организации. Экономия элементов оборотных средств в организации. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств.</p> | ПКУВ-2.1 | 12 |
| 4. | Формирование товарной политики и анализ маркетинговой деятельности организации сервиса. | <p>Производственная программа, ее обоснованность и выполнение. Факторы, влияющие на результаты работы организации сервиса.</p> <p>Анализ ассортимента и структуры услуг. Анализ качества оказанных услуг. Анализ ритмичности работы организации. Анализ факторов и резервов увеличения реализации услуг.</p> <p>Оценка качества и конкурентоспособности услуг. Анализ</p>  | ПКУВ-2.1 | 12 |

|    |   |   |          |    |
|----|---|---|----------|----|
|    |   | инновационной деятельности организации.   |          |    |
| 5. | Анализ производства товара в организации сервиса.                                       | <p>Общая характеристика состояния трудовых ресурсов организации. Анализ обеспеченности организации персоналом. Анализ использования фонда рабочего времени. Анализ производительности труда. Анализ трудоемкости услуг. Анализ эффективности использования персонала организации.</p> <p>Анализ эффективности использования фонда заработной платы. Анализ динамики заработной платы.</p> <p>Анализ эффективности стимулирования трудовых ресурсов. Анализ использования трудовых ресурсов организации. Анализ социальной защищенности членов трудового коллектива организации.</p> | ПКУВ-2.2 | 12 |
| 6. | Анализ себестоимости услуг.   | <p>Значение, задачи и объекты анализа себестоимости услуги организации. Общая характеристика затрат на производство и реализацию услуги.</p> <p>Понятие и методика определения суммы постоянных и переменных затрат организации. Анализ общей суммы затрат на производство услуги. Анализ прямых материальных и трудовых затрат. Анализ косвенных затрат. Определение резервов снижения себестоимости услуги.</p> <p>Анализ динамики затрат на производство и реализацию услуги. Диагностика затрат на производство и реализацию услуги.</p>  | ПКУВ-2.2 | 12 |
| 7. | Формирование товарной политики и анализ маркетинговой деятельности организации сервиса. | <p>Формирование товарной политики организации сервиса. Управление ассортиментом услуг. Технология планирования ассортимента. Разработка концепции нового товара. Товарный знак и его сущность. Составные элементы системы фирменного стиля. Упаковка и маркировка товара.</p> <p>Реализация товара. Каналы распределения товаров. Организационные формы оптовой торговли.</p> <p>Значение и задачи анализа маркетинговой деятельности. Анализ рынков сбыта услуги. Анализ конкурентоспособности услуги. Анализ ценовой политики организации.</p>                                    |          | 12 |
| 8. | Анализ финансовых результатов деятельности  | <p>Задачи анализа финансовых результатов деятельности организации. Анализ экономических результатов</p>   | ПКУВ-2.2 | 12 |

|     |   |  |          |    |
|-----|---|--|----------|----|
|     | организации и использования прибыли.  | и деятельности организации. Анализ факторов, определяющих экономические результаты деятельности организации.<br>Анализ финансовых результатов от реализации услуг. Анализ прочих финансовых доходов и расходов. Анализ уровня цен на услуги.<br>Анализ налогов из прибыли организации. Анализ налогооблагаемой прибыли. Анализ формирования и распределения чистой прибыли. Анализ состава и динамики прибыли организации. Ассортиментная политика организации и ее влияние на формирование прибыли. Анализ показателей рентабельности организации.  |          |    |
| 9.  | Основы и анализ внешнеэкономической деятельности организации. Анализ деятельности организаций на финансовых рынках. | Рыночная среда отечественного предпринимательства в современных условиях. Внутренняя предпринимательская среда.<br>Составление внешнеторгового контракта. Базисные условия поставки и Инкотермс (International Commercial Terms — Incoterms). Предмет контракта. Цена и общая сумма контракта. Срок поставки. Условия платежа. Качество товара. Упаковка и маркировка товара. Санкции. Сдача-приемка товара. Арбитраж и форс-мажор. Операции экспортная, реэкспортная, импортная, реимпортная.<br>Эмиссия ценных как форма привлечения финансовых ресурсов предпринимательства. Основные источники краткосрочного финансирования. Коммерческое кредитование организаций субъектов малого предпринимательства.<br>Виды банковского кредита в предпринимательской деятельности. Виды краткосрочного кредитования оборотных средств организации (контокоррентный, револьверный, онкольный, вексельный, акцептный, ссуды под обеспечение товарно-материальными ценностями). Источники краткосрочного финансирования организации: факторинг и франчайзинг.<br>Предпринимательская деятельность на рынке банковских услуг и страховых услуг. | ПКУВ-2.3 | 12 |
| 10. | Анализ рисков в деятельности организации и показатели несостоятельности   | и Экономическое содержание и классификация предпринимательского риска. Модели и методы управления рискам. Производственный, коммерческий, хозяйственный и рыночный риски в   | ПКУВ-2.3 | 12 |



|     |  |  |          |    |
|-----|--|--|----------|----|
|     | (банкротства) организации.                                     | <p>предпринимательской деятельности.</p> <p>Основные принципы оценки стоимости организации. Виды стоимости организации: ликвидационная, залоговая, балансовая, воспроизводственная, стоимость замещения, инвестиционная.</p> <p>Факторы, влияющие на оценку стоимости предприятия. Этапы процесса оценки: определение проблемы, предварительный осмотр организации и заключение договора на оценку, сбор и анализ информации, анализ конъюнктуры рынка, оценка земельного участка.</p> <p>Выбор методов оценки и их применение для оценки анализируемого объекта. Оценка денежных потоков во времени. Оценка организации по рыночной стоимости.</p> <p>Программа финансового оздоровления и реструктуризации организации в условиях рынка. Показатели несостоятельности организации. Критерии определения неудовлетворительной структуры баланса организации.</p>  |          |    |
| 11. | Финансовое обеспечение инновационной деятельности организации. | <p>Формы инновационного предпринимательства. Организационная поддержка инноваций и ее экономические последствия. Задачи финансовой поддержки инновационной деятельности.</p> <p>Участники рынка новаций и их экономические отношения. Движущие силы конкуренции на рынке новаций. Инвестиционная привлекательность инноваций, реализующих инновационные предложения. Экономические критерии инновационной деятельности.</p> <p>Фактор времени и его влияние на оценку эффективности инноваций. Приведенная стоимость. Дисконт и методы его оценки. Факторы, определяющие значение дисконта при обосновании экономической эффективности инновационного проекта. Учет рисков составляющей при оценке дисконта. Учет единовременных и текущих затрат при обосновании эффективности инновационного проекта. Смета затрат. Бюджет инновационного проекта.</p> <p>Классификация форм финансирования инновационной деятельности по условиям, срокам и субъектам финансирования. Использование</p> | ПКУВ-2.3 | 12 |

|     |  |   |          |    |
|-----|--|---|----------|----|
|     |  | <p>финансовых критериев при выборе инновационных проектов.</p> <p>Формы финансовых расчетов по заемным средствам. Простые и сложные проценты. Аннуитет. Влияние соотношения между собственными и заемными средствами на результаты деятельности организации, проблема выбора. Понятие финансового рычага. Стоимость заимствования и доходность инвестиций.</p>  |          |    |
| 12. | <p>Бизнес-планирование и анализ инвестиционной деятельности организации сервиса.</p> | <p>Субъекты инвестиционной деятельности состав инвестиционной сферы Объектами инвестиционной деятельности в РФ. Участники инвестиционной деятельности источником финансирования инвестиций. Источники и методы инвестирования. Кредитование инвестиций. Лизинг как метод инвестирования. Налоговое регулирование инвестиций.</p> <p>Роль бизнес-плана в оценке инвестиционных проектов. Структура бизнес-плана: резюме, товары и услуги, оценка сбыта товаров, информация о конкурентах, план маркетинга, план производства, организационный план, юридический план, оценка прогнозирования, финансовый план.</p> <p>Прогнозирование затрат на производство реализованной услуги. Выручка от реализации продукции. Прогнозирование объемов продаж. Прогнозирование результатов от прочей реализации. Прогнозирование доходов и расходов от внереализационных операций. Прогнозирование платежей в бюджет из прибыли.</p> <p>Прогноз финансовых результатов организации. Финансовый план оздоровления организации.</p> <p>Методические положения по оценке эффективности инновационных проектов. Обоснование эффективности инновационных проектов на основе оценки чистого дисконтированного дохода (чистой текущей стоимости). Оценка срока окупаемости, индекса доходности и среднегодовой рентабельность инвестиций. Понятие внутренней нормы доходности и ее роли при принятии решения о реализации инновации. Точка безубыточности для продуктовых инноваций. Показатель годового экономического эффекта.</p> | ПКУВ-2.3 | 12 |

## 6. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПКУВ-2.1    | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Осуществляется сбор и анализ данных о затратах организации сервиса, их структурных подразделений.</p>  |
| ПКУВ-2.2    | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Участие в разработке планов доходов и расходов организаций сервиса</p> <p>Определяются основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку и принятие решений в организации в сфере сервиса.</p>  |
| ПКУВ-2.3    | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Производится оценка экономической эффективности деятельности организаций сервиса, их структурных подразделений.</p> <p>Оценивается экономическая эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса.</p> |
| ПКУВ-2.3    | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Обосновываются основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сервиса.</p>   |

## Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания                   |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                              | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                           | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания    | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                       |
|                     | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень (Хорошо)            |

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|   | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.   | Не аттестован                       |
|   | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему                 | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|   | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |

|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
|  | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  | Средний<br>(Хорошо)  |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий<br>(Отлично) |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

### **Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                 |
|--|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------|
| МОДУЛЬ 1.  | ПКУВ-2.1                       | Контрольная работа №1   | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | ПКУВ-2.2                       | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                       |
| МОДУЛЬ 2.  | ПКУВ-2.3                       | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | ПКУВ-2.3                       | Контрольная работа № 2  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>40</b>                       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                         |   | <b>10</b>                       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>50</b>                       |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                       | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|--|-------------------------------------|---------|
| ПКУВ-2                         | Выполнение тестовых заданий к экзамену | – не аттестован                     | 0 – 14  |
|                                |  | – низкий                            | 15 – 32 |
|                                |  | – средний                           | 33 – 42 |
|                                |  | – высокий                           | 43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |  |                                     |         |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |   |
|--|---|---|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |

|  |               |            |
|--|---------------|------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | Не аттестован | 0 – 14     |
|  | Низкий        | 15 – 32    |
|  | Средний       | 33 – 42    |
|  | Высокий       | 43 – 50    |
|  |               |            |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | Не аттестован | 50 и менее |
|  | Низкий        | 51 – 65    |
|  | Средний       | 66 – 84    |
|  | Высокий       | 85 – 100   |
|  |               |            |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуются для проведения в рамках тем



(разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа

определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Основная литература**

1. Комплексный анализ хозяйственной деятельности : учебник и практикум для вузов / В. И. Бариленко [и др.] ; под редакцией В. И. Бариленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 455 с.— ISBN 978-5-534-00713-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449988> (дата обращения: 25.11.2020).

2. Экономический анализ в 2 ч. Часть 1. : учебник для вузов / Н. В. Войтоловский [и др.] ; под редакцией Н. В. Войтоловского, А. П. Калининой, И. И. Мазуровой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10997-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454211> (дата обращения: 07.12.2020).

3. Экономический анализ в 2 ч. Часть 2. : учебник для вузов / Н. В. Войтоловский [и др.] ; под редакцией Н. В. Войтоловского, А. П. Калининой, И. И. Мазуровой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 302 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10999-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454212> (дата обращения: 07.12.2020).

4. Пястолов, С. М. Анализ финансово-хозяйственной деятельности : учебник / С.М.Пястолов. - 12-е изд. - М. : ИЦ "Академия", 2015. - 384 с. — Текст: непосредственный

5. Чуев, И. Н. Комплексный экономический анализ финансово-экономической деятельности: учебник / И. Н. Чуев, Л. Н. Чуева. - 3-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 384 с. — Текст: непосредственный

6. Экономический анализ. Основы теории. Комплексный анализ хозяйственной деятельности организации: учебник / Под ред. Н.В. Войтоловского, А.П. Калининой, И.И. Мазуровой. - М. : Юрайт, 2014. — Текст: непосредственный.

7. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / В. Д. Грибов, А. Л. Леонов. - М :

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Лазарев, А.Н. и др. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учебное пособие / под ред. А.Н.Лазарева. - М. : КНОРУС, 2016. - 304 с.

2. Пережогина О.Н., Никонова Т.В. Экономика гостиничного предприятия: учебно-методическое пособие. – Казань, ООО «Олитех», 2017. - 48 с.- ISBN 5-93564-001-5. – Текст: непосредственный

3. Горенбургов, М. А. Экономика ресторанного бизнеса [Текст] : учебное пособие / М. А. Горенбургов, М. М. Хайкин. - М. : ИЦ "Академия", 2012. - 240 с.

4. Иванилова, С.В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учебное пособие / С. В. Иванилова. - М. : Дашков и К, 2013. - 216 с.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 01.02.2021). – Режим доступа: для зарегистр. пользователей.

2.Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

3.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)

4.Лань: электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

5. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **9.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Авторы-разработчики: д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

*[Signature]*  
« 05 » *марта* 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

Основы учета в сервисной деятельности

---

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор программы д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

*[Signature]* / Петрик Л.С.  
« 14 » *03* 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

*[Signature]* / Зубкова Ю.О.  
« 14 » *марта* 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

*[Signature]* / Гильмутдинова Р.И.  
« 14 » *марта* 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПКУВ -2).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты   | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|---|---|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие о хозяйственном учете, его виды;</li> <li>- финансовый, управленческий и налоговый учет;</li> <li>- требования, предъявляемые к хозяйственному учету;</li> <li>- виды измерителей, используемые в хозяйственном учете;</li> <li>- основные требования к ведению бухгалтерского учета;</li> <li>- основные задачи бухгалтерского учета;</li> <li>- федеральные законодательные акты в области регулирования бухгалтерского учета;</li> <li>- учетная политика сервисной организации.</li> </ul> | <p style="text-align: center;">40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | ПКУВ -2                 | <p>ПКУВ-2.1</p> <p>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p> |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- классифицировать хозяйственные средства по составу и размещению;</li> <li>- классифицировать хозяйственные средства по источникам образования и целевому назначению;</li> <li>- дать характеристику предмета и метода бухгалтерского учета</li> <li>- объяснять бухгалтерский баланс, его строение и содержание;</li> <li>- различать виды балансов;</li> </ul>  | <p style="text-align: center;">40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | ПКУВ -2                 | <p>ПКУВ-2.2</p> <p>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>                        |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- рассматривать типы изменений баланса под влиянием хозяйственных операций;</li><li>- объяснять двойную запись хозяйственных операций на счетах;</li><li>- проводить корреспонденцию счетов и бухгалтерские проводки;</li><li>- составлять оборотные ведомости по синтетическим и аналитическим счетам;</li><li>- классифицировать счета бухгалтерского учета;</li><li>- соблюдать требования, предъявляемые к заполнению документов;</li><li>- исправлять ошибочные записи в документах;</li><li>- проводить приемку, проверку и бухгалтерскую обработку документов;</li><li>- организовывать документооборот;</li><li>- вести учет процесса снабжения;</li><li>- вести учет процесса производства.</li></ul> |  |  |  |
|--|--|--|--|

|   |  |                |  |
|---|--|----------------|--|
| <p>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учета процесса реализации (продажи);</li> <li>- способностью оценивать хозяйственные средства в балансе и в текущем учете;</li> <li>- видами оценок;</li> <li>- способностью проводить инвентаризацию;</li> <li>- порядком проведения инвентаризации;</li> <li>- навыками выявления результатов инвентаризации и отражение их в учете;</li> <li>- формами бухгалтерского учета и видами отчетности;</li> <li>- порядком и сроками составления бухгалтерской отчетности.</li> </ul> | <p>40.053<br/>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПКУВ -2</p> | <p>ПКУВ-2.3.<br/>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p> |
|---|--|----------------|--|

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.04.02 Основы учета в сервисной деятельности относится к Блоку Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – экзамен.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              | Всего часов | Семестры |   |   |   |    |   |   |   |
|---|-------------|----------|---|---|---|----|---|---|---|
|   |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5  | 6 | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 56          |          |   |   |   | 56 |   |   |   |
| В том числе:                                    |             |          |   |   |   |    |   |   |   |
| Лекции  | 14          |          |   |   |   | 14 |   |   |   |
| Семинары  |             |          |   |   |   |    |   |   |   |
| Практические занятия                            | 42          |          |   |   |   | 42 |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | 27          |          |   |   |   | 27 |   |   |   |
| Самостоятельная работа студента                 | 61          |          |   |   |   | 61 |   |   |   |

|                               |                             |            |  |  |  |  |     |  |  |  |
|-------------------------------|-----------------------------|------------|--|--|--|--|-----|--|--|--|
| <b>Общая<br/>трудоемкость</b> | <b>Часы</b>                 | <b>144</b> |  |  |  |  | 144 |  |  |  |
|                               | <b>Зачетные<br/>единицы</b> | <b>4</b>   |  |  |  |  | 4   |  |  |  |

### 5.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| №<br>п/п | Тема (раздел)                                     | Содержание раздела   | Формируе-<br>мая<br>компетен-<br>ция | Всего<br>часов |
|----------|---|--|--------------------------------------|----------------|
| 1.       | <b>Введение в бухгалтерский учет.</b>             | Исторические сведения о предпосылках возникновения бухгалтерского учета. История возникновения учета. Развитие учета в России. Сущность хозяйственного учета и его историческая обусловленность. Виды учета: оперативный, статистический и бухгалтерский. Содержание и функции бухгалтерского учета. Бухгалтерский финансовый и бухгалтерский управленческий учет, отличительные особенности. Виды, цели, задачи и функции бухгалтерского учета. Принципы, требования и допущения в бухгалтерском учете. Организация бухгалтерского учета на предприятии, его методическое обеспечение. Учетные регистры: их назначение, виды и классификация. Формы бухгалтерского учета, их виды и характеристика. Нормативное регулирование бухгалтерского учета в РФ. Пользователи бухгалтерской информации, цели и концепции финансового учета, принципы финансового учета. Организационно-правовые особенности предприятий и их влияние на постановку финансового учета в хозяйствующих субъектах. | ПКУВ-2.1                             | 9              |
| 2.       | <b>Общая характеристика бухгалтерского учета.</b> | Понятие о финансовом, управленческом и налоговом учете. Понятие о хозяйственном учете. Виды хозяйственного учета: оперативный, статистический, бухгалтерский. Понятие о хозяйственном учете. Измерители, применяемые в учете. Виды хозяйственного учета, их характеристика, особенности: оперативный, статистический, бухгалтерский. Сущность бухгалтерского учета, его роль в системе управления. Основные требования, предъявляемые к бухгалтерскому учету. Задачи и функции бухгалтерского учета.   | ПКУВ-2.1                             | 9              |



|    |                                       |   |          |   |
|----|---------------------------------------|---|----------|---|
|    |                                       | <p>Цель: изучение роли и значения хозяйственного учета при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности организации. Сущность и функции бухгалтерского учета. Пользователи бухгалтерской информации в рыночной экономике, их интересы и потребности. Принципы (требования и допущения) бухгалтерского учета. Взаимосвязь финансового и управленческого учета.</p> <p>Система нормативного регулирования бухгалтерского учета в Российской Федерации. Цель: рассмотрение действующей системы нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности в Российской Федерации. Общие положения по законодательному и нормативному регулированию бухгалтерского учета в Российской Федерации. Действующие уровни системы нормативного регулирования бухгалтерского учета в Российской Федерации. Документы, регламентирующие учетную политику организации.</p> <p>Исторический обзор важнейших этапов развития бухгалтерского учета и формирования бухгалтерской науки. Особенности становления бухгалтерского учета в России. Роль, задачи и требования бухгалтерского учета. Бухгалтерский учет как информационная система. Пользователи бухгалтерской информации.</p> |          |   |
| 3. | Предмет и метод бухгалтерского учета. | <p>Цель: изучение предмета и метода бухгалтерского учета. Предмет бухгалтерского учета. Метод бухгалтерского учета и его элементы. Роль и назначение первичных документов в бухгалтерском учете. Классификация документов. Правила оформления документов, проверка и обработка документов. Документооборот и его этапы. Сроки хранения документов. Понятие и классификация инвентаризаций. Порядок проведения инвентаризации. Отражение результатов инвентаризации в бухгалтерском учете.</p> <p>Объекты бухгалтерского учета. Классификация имущества организации по видам и источникам его формирования. Хозяйственные процессы. Схема кругооборота средств в организации. Хозяйственные операции в организации.</p> <p>Метод бухгалтерского учета.</p>   | ПКУВ-2.1 | 9 |

|    |   |   |          |   |
|----|---|---|----------|---|
|    |   | Элементы методы бухгалтерского учета и их взаимосвязь: документация и инвентаризация, оценка и калькуляция, система счетов и двойная запись, бухгалтерский баланс и отчетность.   |          |   |
| 4. | Объекты бухгалтерского учета организации. В | Цель: изучение объектов бухгалтерского учета. Понятие и состав объектов бухгалтерского учета. Имущество организации по составу и функциональному назначению. Имущество организации по источникам образования и целевому назначению. Понятие доходов, расходов и финансового результата деятельности организации. Понятие хозяйственных процессов, хозяйственных операций и их классификация. Объекты бухгалтерского учета и их классификация. Классификация хозяйственных средств организации по составу и размещению. Характеристика внеоборотных и оборотных активов организации. Классификация хозяйственных средств по источникам образования. Характеристика собственного капитала организации, краткосрочных и долгосрочных обязательств. Группировка хозяйственных средств по источникам их образования. | ПКУВ-2.1 | 9 |
| 5. | Бухгалтерский баланс организации.           | Балансовый метод обобщения и отражения информации. Бухгалтерский баланс организации и его значение. Виды бухгалтерских балансов. Строение бухгалтерского баланса организации и его содержание. Разделы и статьи баланса организации. Изменения в балансе под влиянием хозяйственных операций организации. Понятие о бухгалтерском балансе, его содержание и структура. Значение баланса для руководства организации и анализа финансового состояния. Типы хозяйственных операций и их влияние на бухгалтерский баланс организации.  | ПКУВ-2.1 | 9 |
| 6. | Счета бухгалтерского учета организации.     | Классификация счетов бухгалтерского учета организации. План счетов бухгалтерского учета организации. Понятие о счетах бухгалтерского учета, их строении. План счетов бухгалтерского учета (для коммерческих организаций, бюджетных учреждений): понятие, структура. Понятие рабочего плана счетов организации. Связь счетов с документами и балансом. Счета активные, пассивные и активно-пассивные.  | ПКУВ-2.2 | 9 |

|    |   |   |          |   |
|----|---|---|----------|---|
|    |   | <p>Классификация счетов по экономическому содержанию. Классификация счетов по назначению и структуре. Забалансовые счета, их назначение. Порядок ведения учета на забалансовых счетах. Понятие классификации счетов, принципы ее построения. Классификация счетов по экономическому содержанию. Счета для учета хозяйственных средств (внеоборотных активов, оборотных средств). Счета для учета источников (собственного капитала, обязательств). Счета для учета хозяйственных процессов. Классификация счетов по назначению и структуре.</p> <p>Счета синтетического и аналитического учета, их взаимосвязь и назначение. Субсчета. Синтетический и аналитический учет. Счета синтетического и аналитического учета, их характеристика, назначение и взаимосвязь. Натуральные измерители в аналитическом учете.</p>  |          |   |
| 7. | <p>Метод двойной записи в бухучете организации.</p> | <p>Двойная запись на счетах, ее сущность и контрольное значение. Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки (статьи): простые и сложные. Порядок записей на счетах бухгалтерского учета. Активные, пассивные, активно-пассивные счета организации. Сущность двойной записи на счетах бухгалтерского учета, ее обоснование. Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки (записи). Дебет и кредит счетов. Обороты и остатки (сальдо) по счетам. Значение дебета и кредита, определение конечного сальдо по счетам. Бухгалтерские проводки, их виды. Этапы формирования бухгалтерских проводок.</p> <p>Обобщение данных текущего бухгалтерского учета. Оборотные ведомости простой и шахматной формы. Подсчет оборотов, определение сальдо по счетам синтетического учета. Подсчет оборотов, определение сальдо по аналитическим счетам. Обобщение данных учета. Оборотные ведомости по счетам синтетического и аналитического учета. Контрольное значение оборотных ведомостей. Использование оборотных ведомостей для заполнения баланса.</p> | ПКУВ-2.2 | 9 |
| 8. | <p>Основы бухгалтерского</p>                        | <p>Финансовый и управленческий бухгалтерский учет, сравнительная</p>  | ПКУВ-2.2 | 9 |

|    |  |  |          |   |
|----|--|--|----------|---|
|    | <p>учета организации.</p> <p style="text-align: center;">в</p> | <p>характеристика. Нормативное регулирование бухгалтерского учета в Российской Федерации. Система законодательного и нормативного регулирования бухгалтерского учета в Российской Федерации. Основные положения ФЗ «О бухгалтерском учете». Роль и значение стандартов бухгалтерского учета (ПБУ) в системе нормативного регулирования бухгалтерского учета. Учетная политика организации, сущность и назначение.</p> <p>Регистры, формы и техника бухгалтерского учета. Учетные регистры, сущность и назначение. Классификация регистров бухгалтерского учета. Порядок записей в учетных регистрах. Способы исправления ошибок в регистрах бухгалтерского учета. Формы бухгалтерского учета: журнал-главная, мемориально-ордерная, журнально-ордерная, автоматизированная. Факторы выбора форм бухгалтерского учета.</p> <p>Учетные регистры и формы бухгалтерского учета. Цель: рассмотрение существующих форм бухгалтерского учета. Понятие бухгалтерских регистров и их классификация. Порядок исправления ошибок в бухгалтерских документах и регистрах. Понятие формы бухгалтерского учета. Сущность различных форм бухгалтерского учета. Документация хозяйственных операций. Понятие документации, ее сущность и значение. Первичные учетные документы. Требования к содержанию и оформлению документов. Классификация документов. Организация документооборота.</p> |          |   |
| 9. | <p>Объекты бухгалтерского учета в организации сервиса.</p>     | <p>Имущество организации сервиса, его классификация и характеристика. Источники формирования имущества организации сервиса, их классификация и характеристика. Хозяйственные процессы и факты хозяйственной жизни в организации сервиса.</p> <p>Характеристика объектов бухгалтерского наблюдения. Характеристика хозяйственных процессов и составляющих их фактов хозяйственной деятельности организации сервиса. Характеристика и классификация имущества организации по составу и размещению.</p>   | ПКУВ-2.2 | 9 |

|     |  |  |          |   |
|-----|--|--|----------|---|
|     |  | Характеристика долгосрочных (внеоборотных) активов организации сервиса. Характеристика текущих (оборотных) активов организации. Характеристика и классификация имущества организации по источникам их формирования. Характеристика и классификация доходов и расходов организации сервиса. Понятие финансового результата деятельности организации сервиса.  |          |   |
| 10. | Основы бухгалтерской отчетности и управленческого учета. | Понятие бухгалтерской отчетности, ее назначение. Классификация отчетности. Состав и содержание отчетности. Порядок и сроки представления бухгалтерской отчетности. Требования, предъявляемые к бухгалтерской отчетности. Балансовое обобщение: строение и содержание бухгалтерского баланса, виды балансов. Виды бухгалтерских балансов. Порядок составления и предоставления баланса. Актив, пассив. Понятие, строение и назначение активов и пассивов. Группировка балансовых статей. Типы хозяйственных операций и их влияние на бухгалтерский баланс. Взаимосвязь между бухгалтерским балансом и счетами. Бухгалтерская финансовая отчетность: понятие, виды, состав и назначение основных отчетов в РФ. Методика составления, утверждения и предоставления бухгалтерской финансовой отчетности организации. | ПКУВ-2.2 | 9 |
| 11. | Основы бухгалтерского управленческого учета и аудита.    | Сущность и значение бухгалтерского управленческого учета. Цели и концепции управленческого учета. Предмет управленческого учета. Объекты управленческого учета. Классификация затрат для целей управленческого учета. Основы аудиторской деятельности. История возникновения и развития аудита. Определение аудита. Пользователи аудита. Принципы и виды аудита. Основные понятия в аудите. Правовая основа аудиторской деятельности в РФ. Аудит как наука. Предмет, задача и метод аудита. Классификация возможных ошибок. Допустимая ошибка. Аудиторский риск. Виды аудиторских процедур. Последовательность осуществления аудиторской проверки организации.   | ПКУВ-2.3 | 9 |
|     | Учет внеоборотных  | Основные средства организации  | ПКУВ-2.3 | 9 |

|     |  |  |          |   |
|-----|--|--|----------|---|
| 12. | и оборотных активов в организации сервиса.               | <p>сервиса, их характеристика, классификация и оценка. Первичные документы по учету основных средств. Учет поступления основных средств организации в зависимости от источников поступления. Учет операций по выбытию основных средств организации. Определение финансовых результатов от выбытия основных средств организации. Методы начисления амортизации основных средств в организации. Порядок ведения учета амортизации основных средств организации.</p> <p>Нематериальные активы организации сервиса, их характеристика, состав и оценка. Первичные документы по учету нематериальных активов организации сервиса. Порядок ведения учета поступления и выбытия нематериальных активов организации. Методы начисления амортизации нематериальных активов и порядок ведения учета амортизации в организации.</p> |          |   |
| 13. | Учет расчетов по оплате труда в организации сервиса.     | <p>Формы и системы оплаты труда в организации сервиса. Учет численности работников, отработанного времени и выработки. Порядок начисления средств на оплату труда при сдельной и повременной формах оплаты труда. Порядок расчета заработной платы за время отпуска. Порядок расчета пособий по временной нетрудоспособности. Виды удержаний из заработной платы. Расчет удержаний из заработной платы. Порядок ведения синтетического и аналитического учета расчетов с персоналом по оплате труда в организации. Порядок ведения учета расчетов по социальному страхованию и обеспечению.</p>  | ПКУВ-2.3 | 9 |
| 14. | Учет затрат на производство услуг в организации сервиса. | <p>Учет производственных запасов в организации сервиса. Материально-производственные запасы, их состав и оценка. Первичные документы по учету движения товарно-материальных ценностей организации. Порядок ведения учета приобретения материально-производственных запасов в организации сервиса. Порядок ведения учета отпуска производственных запасов, методы их оценки. Порядок ведения учета прочего выбытия производственных запасов, определение финансовых результатов от выбытия. Инвентаризация материально-</p>   | ПКУВ-2.3 | 9 |

|     |  |  |          |   |
|-----|--|--|----------|---|
|     |  | <p>производственных запасов. Отражение в учете результатов инвентаризации материалов. Характеристика транспортно-заготовительных расходов. Учет процессов снабжения, производства, реализации. Понятие учета процесса производства, его отражение бухгалтерскими записями.</p> <p>Понятие прямых и косвенных затрат в организациях. Характеристика незавершенного производства в организации сервиса. Общая схема учета затрат на производство услуг в организации сервиса. Незавершенное производство, его состав и оценка. Классификация затрат на производство услуг, их характеристика. Система счетов для учета затрат на производство услуг в организации. Учет основного производства в организации сервиса. Характеристика, учет и порядок распределения общепроизводственных и общехозяйственных расходов в организации.</p>  |          |   |
| 15. | <p>Калькуляция себестоимости услуг и учет готовой продукции в организации сервиса.</p> | <p>Понятие о расходах, издержках, затратах и себестоимости услуг в организации сервиса. Методы учета затрат и калькулирования себестоимости услуг. Калькуляция и оценка в бухгалтерском учете. Сущность калькуляции и ее виды и содержание. Оценка как элемент метода бухгалтерского учета. Сущность и назначение стоимостного измерения объектов бухгалтерского учета в организации. Правила оценки имущества и финансовых обязательств организации сервиса.</p> <p>Основные способы калькуляции. Оценка хозяйственных средств в текущем учете и балансе. Виды оценок. Понятие учета процесса снабжения, его отражения бухгалтерскими записями. Фактическая себестоимость приобретенных материальных ценностей.</p> <p>Оформление бухгалтерскими записями процессов реализации и определению финансового результата от реализации в организации сервиса. Понятие учета процесса производства, его отражение бухгалтерскими записями. Характеристика фактической себестоимости услуги в организации сервиса.</p> | ПКУВ-2.3 | 9 |
| 16. | <p>Инвентаризация имущества и</p>  | <p>Готовая продукция, характеристика и оценка. Первичные документы по учету</p>  | ПКУВ-2.3 | 9 |

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| финансовых обязательств организации. | <p>движения готовой продукции. Порядок ведения синтетического и аналитического учета готовой продукции.</p> <p>Документирование, как основа бухгалтерского учета и контроля. Сущность и классификация документов. Документооборот и график документооборота. Инвентаризация на предприятии. Виды инвентаризации. Методика подготовки и проведения инвентаризации.</p> <p>Отражение результатов инвентаризации в бухгалтерском учете. Оценка: ее значение и виды. Оценка имущества, капитала и обязательств. Инвентаризация, сущность и назначение. Причины проведения инвентаризации. Виды инвентаризаций. Порядок проведения инвентаризации. Отражение результатов инвентаризации в учете.</p> |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|

## 6. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения  |
|-------------|---|--|
| ПКУВ-2.1    | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Осуществляется сбор и анализ данных о затратах организации сервиса, их структурных подразделений.</p>   |
| ПКУВ-2.2    | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Участие в разработке планов доходов и расходов организаций сервиса</p> <p>Определяются основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку и принятие решений в организации в сфере сервиса.</p> |
| ПКУВ-2.3    | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы,</p>   | <p>Производится оценка экономической эффективности деятельности организаций сервиса, их структурных подразделений.</p>   |



|          |  |   |
|----------|--|---|
|          | отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.  | Оценивается экономическая эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса. |
| ПКУВ-2.3 | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Обосновываются основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сервиса.                              |

### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания                   |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением  | Средний                             |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|   | необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | уровень (Хорошо)                   |
|   | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.   | Высокий уровень (Отлично)          |
| Тестовые задания                        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                      |
|   | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно) |
|   | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень (Хорошо)           |
|   | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий  | Высокий уровень (Отлично)          |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.  | Не аттестован                      |
|   | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.  | Низкий уровень (Удовлетворительно) |
|   | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)           |
|   | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.  | Высокий уровень (Отлично)          |
| Доклад на заданную                      | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы  | Не аттестован                      |

|      |  |                            |
|------|--|----------------------------|
| тему | <p>профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>  | (Неудовлетворительно)      |
|      | <p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>   | Низкий (Удовлетворительно) |
|      | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  | Средний (Хорошо)           |
|      | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий (Отлично)          |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи

экзамена/ зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                 |
|--|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>   | ПКУВ-2.1                       | Контрольная работа №1   | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | ПКУВ-2.2                       | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                       |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | ПКУВ-2.2                       | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | ПКУВ-2.3                       | Контрольная работа № 2  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>40</b>                       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                         |   | <b>10</b>                       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>50</b>                       |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                       | Уровни сформированности компетенции                   |   |
|--------------------------------|--|---|---|
| ПКУВ-2                         | Выполнение тестовых заданий к экзамену | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |  |   |   |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций | Уровни сформированности компетенций |        |
|--|-------------------------------------|--------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе  | Не                                  | 0 – 14 |

|  |               |            |
|--|---------------|------------|
| текущего изучения дисциплины   | аттестован    | 15 – 32    |
|  | Низкий        | 33 – 42    |
|  | Средний       | 43 – 50    |
|  | Высокий       |            |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | Не аттестован | 0 – 14     |
|  | Низкий        | 15 – 32    |
|  | Средний       | 33 – 42    |
|  | Высокий       | 43 – 50    |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | Не аттестован | 50 и менее |
|  | Низкий        | 51 – 65    |
|  | Средний       | 66 – 84    |
|  | Высокий       | 85 – 100   |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Основная литература**

1. Зылева, Н. В. Бухгалтерский учет на предприятиях малого бизнеса : учебное пособие / Н. В. Зылева, Ю. С. Сахно. - М. : Юрайт, 2017, 2018. - 178 с. – Текст: непосредственный.

2. Бухгалтерский учет на предприятиях малого бизнеса : учебное пособие для вузов / Н. А. Проданова, Е. И. Зацаринная, Е. А. Кротова, В. В. Лизяева ; под редакцией Н. А. Продановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 229 с.— ISBN 978-5-534-11482-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445351> (дата обращения: 30.11.2020).

3. Пережогина, О. Н. Экономика гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / О. Н. Пережогина, Т. В. Никонова. - Казань : ООО "Олитех", 2017. - 48 с. – Текст: непосредственный.

4. Бреславцева, Н.А. Бухгалтерский учёт: учебное пособие / Н. А. Бреславцева, Н. В. Михайлова, Гончаренко О.Н. – Ростов н/Д : Феникс, 2012. – 318 с. – Текст: непосредственный.

5. Зылева, Н. В. Бухгалтерский учет на предприятиях малого бизнеса : учебное пособие / Н. В. Зылева, Ю. С. Сахно. – М. : Юрайт, 2017. – 178 с. – Текст: непосредственный.

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Каурова, О. В. Бухгалтерский учет предприятия туристской индустрии : учебник / О. В. Каурова, А. Н. Малолетко. - М. : КНОРУС, 2010. - 240 с. – Текст: непосредственный.

2. Букина, О.А. Азбука бухгалтера. От аванса до баланса / О. А. Букина. – Ростов н/Д : Феникс, 2012. – 311 с. – Текст: непосредственный.

3. Алисенов, А.С. Бухгалтерский финансовый учёт: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. С. Алисенов. – М. : Юрайт, 2014. – 607 с. – Текст: непосредственный.

4. Агеева, О.А. Бухгалтерский учёт и анализ / О. А. Агеева, Л. С. Шахматова. – М. : Юрайт, 2014. – 589 с– Текст: непосредственный.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 01.02.2021). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

3. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)

4. Лань: электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru) (дата обращения 1.09.2019).

6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)

8. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст: электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

9. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный.

10. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>

11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>

12. ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com/>

13. EREPORT.RU. мировая экономика.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ereport.ru/>

14. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru>.

15. Hotel Advisors. Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>

16. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных



технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема

Авторы-разработчики: д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И  
ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Документационное обеспечение управления организациями сервиса

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

*43.03.01 Сервис*

**Направленность (профиль) подготовки**

*Организация сервисной деятельности*

квалификация

*бакалавр*

Форма обучения \_\_\_\_\_ очная \_\_\_\_\_  
очная / заочная

Автор (ы) программы: к.э.н., доцент Ибатуллова Ю.Т.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года, протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

Гильмутдинова Р.И.  
«15» марта 2019 г.

Казань – 2019



|  |                         |            |  |  |  |  |  |            |  |  |
|--|-------------------------|------------|--|--|--|--|--|------------|--|--|
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> |                         | <b>50</b>  |  |  |  |  |  | <b>50</b>  |  |  |
| В том числе:   |                         |            |  |  |  |  |  |            |  |  |
| Лекции   |                         | 10         |  |  |  |  |  | 10         |  |  |
| Семинары   |                         |            |  |  |  |  |  |            |  |  |
| Практические занятия                                   |                         | 40         |  |  |  |  |  | 40         |  |  |
| Лабораторные работы                                    |                         |            |  |  |  |  |  |            |  |  |
| Промежуточная аттестация (зачет)                       |                         |            |  |  |  |  |  |            |  |  |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 |                         | <b>58</b>  |  |  |  |  |  | <b>58</b>  |  |  |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>108</b> |  |  |  |  |  | <b>108</b> |  |  |
|  | <b>зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |  |  |  |  |  | <b>3</b>   |  |  |

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| п/п | Тема (раздел)   | Содержание раздела   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|---|--|-------------------------|-------------|
| 1   | Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы сервиса. | Понятие, функции, цели документационного обеспечения управления. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Основные понятия о документе, системах документации, носителях информации и функциях документа. Унифицированные системы документации. Стандартизованные термины с определениями. Архивное хранение документов. | ПКУВ-2                  | 10          |
| 2   | Виды документов и правила оформления.   | Понятие и состав реквизитов. Требования к бланкам документов. Оформление реквизитов документов. Составление и оформление организационно-распорядительных документов. Информационно-справочные документы. Локальные нормативные акты. Кадровые документы. Деловая переписка.  | ПКУВ-2                  | 10          |
| 3   | Технологии работы с документами.  | Организация документооборота. Порядок работы с входящими документами. Порядок работы с исходящими документами. Порядок работы с внутренними документами. Формирование и оформление дел. Оперативное хранение дел.  | ПКУВ-2                  | 10          |
|     | Управление  | Планирование деятельности по   | ПКУВ-2                  |             |

|    |  |  |        |    |
|----|--|--|--------|----|
| 4  | документацией (документационный менеджмент)  | управлению документацией. Электронные архивы. Служба документационного обеспечения управления. Мотивация работников, занятых в системе документационного обеспечения управления. Контроль деятельности по управлению документацией. Требования к организации документооборота. Организация управления документацией на предприятиях сервиса. |        | 10 |
| 5  | Система электронного документооборота (СЭД). Организация электронного документооборота на предприятии. | Документооборот и его автоматизация.   | ПКУВ-2 | 10 |
| 6  | Виды документов и их правила оформления.   | Оформление реквизитов документов. Составление и оформление организационно-распорядительных документов. Информационно-справочные документы. Локальные нормативные акты. Кадровые документы. Деловая переписка.  | ПКУВ-2 | 10 |
| 7  | Технологии работы с документами.   | Порядок работы с входящими документами. Порядок работы с исходящими документами. Порядок работы с внутренними документами. Формирование и оформление дел. Оперативное хранение дел.  | ПКУВ-2 | 10 |
| 8  | Управление документацией (документационный менеджмент).  | Планирование деятельности по управлению документацией. Служба документационного обеспечения управления. Организация управления документацией на предприятиях сервиса.  | ПКУВ-2 | 10 |
| 9  | Лицензионно-разрешительный режим, процедура лицензирования.  | Понятие, цели, признаки, стадии разрешения лицензионно-разрешительного режима (ЛРР). Обзор законодательных актов, регламентирующих сервисную деятельность. Особенности реализации сервисных услуг. Необходимые требования к оформлению документов для прохождения процедуры лицензирования. Требования к персоналу.                          | ПКУВ-2 | 10 |
| 10 | Претензионная работа в сфере сервиса, судебная практика  | Общие принципы работы с претензиями. Правила оформления претензии. Разбор реальных дел, связанных с претензиями к работе предприятий сервиса.  | ПКУВ-2 | 10 |
|    | Надзорные  | Общие положения проведения   | ПКУВ-2 |    |

|    |   |  |  |   |
|----|---|--|--|---|
| 11 | (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности в сфере сервиса. | надзорной (контрольной) проверки. Действия проверяемого и проверяющего во время проведения проверки. Особенности проведения проверки налоговыми, антимонопольными, лицензирующими органами, органами полиции, общественными организациями, управлением санэпиднадзора. |  | 8 |
|----|---|--|--|---|

## 5. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПКУВ-2      | Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания | ПКУВ-2.1<br>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение |

### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания                   |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания    | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                       |
|                     | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний                             |

|                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
|                               |   | уровень<br>(Хорошо)                           |
|                               | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий   | Высокий<br>уровень<br>(Отлично)               |
| Ответ на<br>вопрос<br>зачета  | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.   | Не<br>аттестован                              |
|                               | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.   | Низкий<br>уровень<br>(Удовлетвор<br>ительно)  |
|                               | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.                          | Средний<br>уровень<br>(Хорошо)                |
|                               | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.   | Высокий<br>уровень<br>(Отлично)               |
| Доклад на<br>заданную<br>тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не<br>аттестован<br>(Неудовлетв<br>орительно) |
|                               | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует | Низкий<br>(Удовлетвор<br>ительно)             |

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  | достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.  |                   |
|  | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  | Средний (Хорошо)  |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий (Отлично) |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

### **Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**



| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство | Уровни сформированности компетенции |           |
|--|--------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------|
| МОДУЛЬ 1.  | ПКУВ-2                         |                    | не аттестован                       | 4 и менее |
|  |                                |                    | низкий                              | 5 – 6     |
|  |                                |                    | средний                             | 7 – 8     |
|  |                                |                    | высокий                             | 9 – 10    |
|  |                                |                    | <b>макс: 20</b>                     |           |
| МОДУЛЬ 2.  | ПКУВ-2                         |                    | не аттестован                       | 4 и менее |
|  |                                |                    | низкий                              | 5 – 6     |
|  |                                |                    | средний                             | 7 – 8     |
|  |                                |                    | высокий                             | 9 – 10    |
|  |                                |                    | <b>макс: 20</b>                     |           |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |                                     | <b>40</b> |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                    |                                     | <b>10</b> |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |                                     | <b>50</b> |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|---------|
| ПКУВ-2                         |                  | – не аттестован                     | 0 – 14  |
|                                |                  | – низкий                            | 15 – 32 |
|                                |                  | – средний                           | 33 – 42 |
|                                |                  | – высокий                           | 43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                  |                                     |         |

#### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций |         |
|--|-------------------------------------|---------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован                       | 0 – 14  |
|  | аттестован                          | 15 – 32 |
|  | Низкий                              | 33 – 42 |
|  | Средний                             | 43 – 50 |
|  | Высокий                             |         |

|  |               |            |
|--|---------------|------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | Не аттестован | 0 – 14     |
|  | Низкий        | 15 – 32    |
|  | Средний       | 33 – 42    |
|  | Высокий       | 43 – 50    |
|  |               |            |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | Не аттестован | 50 и менее |
|  | Низкий        | 51 – 65    |
|  | Средний       | 66 – 84    |
|  | Высокий       | 85 – 100   |
|  |               |            |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания

научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1.Основная литература**

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум / И. Н. Кузнецов. – М. : Юрайт, 2017. – 477 с. – Текст: непосредственный

2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04275-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449769> (дата обращения: 10.03.2019).

3. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / И. А. Гущина, Н. А. Зайцева. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. – 240 с. – Текст: непосредственный

### **6.2.Дополнительная литература**

1. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 304 с. эл. опт. диск (CD-ROM). – Текст: непосредственный

2. Ларионова, Т. М. Документационное обеспечение управления персоналом: учебное пособие / Т. М. Ларионова, Л. А. Румынина. – М. : ФОРУМ, 2012. – 416 с. : ил. – Текст: непосредственный

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Официальный сайт федерального агентства по туризму. – url.: <https://russiatourism.ru/> (дата обращения 10.03.2019).

2. Государственный комитет республики татарстан по туризму: официальный сайт. – казань. – текст : электронный.– url: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения 10.03.2019).

3. Официальный туристский портал республики татарстан «visit tatarstan». – url.: <https://visit-tatarstan.com/> (дата обращения 10.03.2019).

4. Elibrary.ru : научная электронная библиотека : сайт. – москва, 2000. – текст: электронный. – url: <https://elibrary.ru> (дата обращения 10.03.2019). – режим доступа: для зарегистр. Пользователей.

5. Лань: электронно-библиотечная система / издательство лань. – санкт-петербург, 2011. – текст: электронный. – url: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистр. Пользователей.

6. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – текст: электронный. – url: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 10.03.2019).

7. Электронный каталог поволжской гафксит. – текст: электронный. – поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – url: <http://lib.sportacadem.ru/cgi->

bin/irbis64r\_plus/cgiirbis\_64\_ft.exe (дата обращения 11.02.2020). – режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком гафксит.

8. Информационно-правовой портал гарант : сайт. – москва, 1990. – текст: электронный. – url: <http://www.garant.ru> (дата обращения 10.03.2019).

9. Статистика.ru: данные росстат, госкомстат государственная статистика россии госкомстат, росстат и государственные службы статистики рф : сайт. – москва. – текст: электронный. – url: <http://statistika.ru> (дата обращения 10.03.2019).

10. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – москва, 1999. – текст: электронный. – url: <http://www.gks.ru> (дата обращения 10.03.2019).

11. Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт. – москва, 2013. – текст: электронный. – url: <https://urait.ru> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

12. Единая туристическая информационная система. – url.: <http://www.etis.ru>. (дата обращения 10.03.2019).

**8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ представляется в виде перечня специализированных аудиторий (спортивных сооружений), имеющегося оборудования и инвентаря, компьютерной техники, программного обеспечения.**

В том числе описание материально-технической базы (в т.ч. программного обеспечения), рекомендуемой для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа инвалидов.

Для дисциплин ТИМ ИВС и ТСТ в ИВС материально-техническое обеспечение соотнести с Приложением 11 федеральных стандартов спортивной подготовки.

1. Аудитория для проведения занятий.

2. Компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Ибатуллова Ю.Т.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И  
ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Управление деятельностью предприятия сервиса

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

*43.03.01 Сервис*

**Направленность (профиль) подготовки**

*Организация сервисной деятельности*

квалификация

*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная / заочная

Автор (ы) программы: к.э.н., доцент Ибатуллова Ю.Т.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года, протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

Гильмутдинова Р.И.  
«15» марта 2019 г.

Казань – 2019





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

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| п/п | Тема (раздел)  | Содержание раздела   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|--|--|-------------------------|-------------|
| 1   | Управление деятельностью сервисными организациями: сущность, характеристика, специфика | Особенности управления сервисными организациями как объекта менеджмента. Сущность, характеристика управления. Управление как вид профессиональной деятельности. Специфика труда менеджера на производственном предприятии и в сервисных организациях. Характеристики и качества управляющего. Требования, предъявляемые менеджеру. Искусство управления. | ПКУВ-2                  | 10          |
| 2   | Планирование и проектирование процесса управления деятельностью сервисных организаций  | Сущность и принципы планирования в процессе управления деятельностью сервисных организаций. Планирования в процессе управления деятельностью сервисных организаций. Виды планирования в процессе управления деятельностью сервисных организаций. Целеполагание в процессе управления деятельностью сервисных организаций.                                | ПКУВ-2                  | 10          |
| 3   | Стили руководства и делегирование в управлении сервисными организациями.               | Сущность и значение стилей в управлении сервисными организациями<br>Классификация стилей в управлении сервисными организациями<br>Делегирование в управлении сервисными организациями: сущность, необходимость.  | ПКУВ-2                  | 10          |
| 4   | Информационные технологии в управлении   | Сущность информационных технологий в управлении сервисными организациями.<br>Коммуникаций в управлении сервисными  | ПКУВ-2                  |             |

|    |   |   |        |    |
|----|---|---|--------|----|
|    | сервисными организациями.   | организациями: сущность, виды. Коммуникационные барьеры и их преодоление.   |        | 10 |
| 5  | Стратегический менеджмент в управлении деятельностью сервисных организаций. | Сущность и значение стратегического менеджмента в управлении деятельностью сервисных организаций. Миссия и целеполагание в управлении деятельностью сервисных организаций. Модели стратегического менеджмента в управлении деятельностью сервисных организаций  | ПКУВ-2 | 10 |
| 6  | Конфликты и управление ими в деятельности сервисных организаций.            | Сущность и значение конфликтов в управлении деятельностью сервисных организаций. Типология конфликтов в управлении деятельностью сервисных организаций. Управление конфликтами в деятельности сервисных организаций.  | ПКУВ-2 | 10 |
| 7  | Самоменеджмент в деятельности работников сервисных организаций.             | Сущность и понятие самоменеджмента. Помехи в деятельности руководителя.   | ПКУВ-2 | 10 |
| 8  | Построение организационных структур в деятельности сервисных организаций    | Сущность и значение понятия «организационная структура» в деятельности сервисных организаций. Факторы формирования орг.структур в деятельности сервисных организаций. Типы организационных структур в управлении деятельностью сервисных организаций.   | ПКУВ-2 | 10 |
| 9  | Лицензионно-разрешительный режим, процедура лицензирования.                 | Понятие, цели, признаки, стадии разрешения лицензионно-разрешительного режима (ЛРР). Обзор законодательных актов, регламентирующих сервисную деятельность. Особенности реализации сервисных услуг. Необходимые требования к оформлению документов для прохождения процедуры лицензирования. Требования к персоналу. | ПКУВ-2 | 10 |
| 10 | Претензионная работа в сфере сервиса, судебная практика                     | Общие принципы работы с претензиями. Правила оформления претензии. Разбор реальных дел, связанных с претензиями к работе предприятий сервиса.   | ПКУВ-2 | 10 |
| 11 | Надзорные (контрольные) проверки  | Общие положения проведения надзорной (контрольной) проверки. Действия проверяемого и проверяющего во  | ПКУВ-2 |    |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  | деятельности субъектов предпринимательской деятельности в сфере сервиса. | время проведения проверки. Особенности проведения проверки налоговыми, антимонопольными, лицензирующими органами, органами полиции, общественными организациями, управлением санэпиднадзора. |  | 8 |
|--|--|--|--|---|

#### 4. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПКУВ-2      | Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания | ПКУВ-2.1<br>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение |

#### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания                   |
|---------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент выполнил работу не полностью, но объем   | Низкий                              |

|                        |  |                                    |
|------------------------|--|------------------------------------|
|                        | выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.   | уровень (Удовлетворительно)        |
|                        | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)           |
|                        | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.   | Высокий уровень (Отлично)          |
| Тестовые задания       | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                      |
|                        | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно) |
|                        | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень (Хорошо)           |
|                        | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий  | Высокий уровень (Отлично)          |
| Ответ на вопрос зачета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.  | Не аттестован                      |
|                        | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.  | Низкий уровень (Удовлетворительно) |
|                        | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)           |
|                        | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно   | Высокий уровень (Отлично)          |

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
|                         | формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.  |                                     |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.   | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории  | Средний (Хорошо)                    |
|                         | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий (Отлично)                   |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство | Уровни сформированности компетенции |           |
|--|--------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------|
| МОДУЛЬ 1.  | ПКУВ-2                         |                    | не аттестован                       | 4 и менее |
|  |                                |                    | низкий                              | 5 – 6     |
|  |                                |                    | средний                             | 7 – 8     |
|  |                                |                    | высокий                             | 9 – 10    |
| <b>макс:</b>   |                                |                    |                                     | <b>20</b> |
| МОДУЛЬ 2.  | ПКУВ-2                         |                    | не аттестован                       | 4 и менее |
|  |                                |                    | низкий                              | 5 – 6     |
|  |                                |                    | средний                             | 7 – 8     |
|  |                                |                    | высокий                             | 9 – 10    |
| <b>макс:</b>   |                                |                    |                                     | <b>20</b> |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |                                     | <b>40</b> |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                    |                                     | <b>10</b> |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                    |                                     | <b>50</b> |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |                  |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|------------------|
| ПКУВ-2                         | зачет            | – не аттестован                     | 0 – 14           |
|                                |                  | – низкий                            | 15 – 32          |
|                                |                  | – средний                           | 33 – 42          |
|                                |                  | – высокий                           | 43 – 50          |
| <b>макс:</b>                   |                  |                                     | <b>50 баллов</b> |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций | Уровни |
|--|--------|
|--|--------|

|  | <b>сформированности компетенций</b>           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| <b>Рейтинговая оценка</b> | <b>Традиционная оценка</b> |
|---------------------------|----------------------------|
| 50 и менее                | Не зачтено                 |
| 51 – 100                  | Зачтено                    |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует



терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит обработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1.Основная литература**

5. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л. В. Баумгартен. – М.: ИЦ "Академия", 2013. – 288 с. – Текст: непосредственный.

6. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице: учебное пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М. : Магистр; ИНФРА-М, 2015. – 512 с. – Текст: непосредственный.

7. Ополченев, И. И. Управление качеством в сфере услуг : учебник / И. И. Ополченев. - М. : Советский спорт, 2008. - 246 с. – Текст: непосредственный.

### **5.2.Дополнительная литература**

7. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – М.: КНОРУС, 2015. – 284 с. – Текст: непосредственный.

8. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 253 с.

9. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации: учебное пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 299 с. – Текст: непосредственный.

10. Герасимов, Б. Н. Управление качеством. Практикум: учебное пособие / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. – М. : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. – 208 с. – Текст: непосредственный.

11. Магер, В. Е. Управление качеством: учебное пособие / В. Е. Магер. – [Б. м. : б. и.], 2012. – 176 с. – Текст: непосредственный.

12. Рожков, В. Н. Управление качеством: учебник / В. Н. Рожков. – М. : ФОРУМ, 2012. – 336 с. – Текст: непосредственный.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Официальный сайт федерального агентства по туризму. – url.: <https://russiatourism.ru/> (дата обращения 10.03.2019).

2. Государственный комитет республики татарстан по туризму: официальный сайт. – казань. – текст : электронный.– url: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения 10.03.2019).

3. Официальный туристский портал республики татарстан «visit tatarstan». – url.: <https://visit-tatarstan.com/> (дата обращения 10.03.2019).
4. Elibrary.ru : научная электронная библиотека : сайт. – москва, 2000. – текст: электронный. – url: <https://elibrary.ru> (дата обращения 10.03.2019). – режим доступа: для зарегистрир. Пользователей.
5. Лань: электронно-библиотечная система / издательство лань. – санкт-петербург, 2011. – текст: электронный. – url: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистрир. Пользователей.
6. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – текст: электронный. – url: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 10.03.2019).
7. Электронный каталог поволжской гафксит. – текст: электронный. – поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – казань, 2013. – url: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) (дата обращения 11.02.2020). – режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком гафксит.
8. Информационно-правовой портал гарант : сайт. – москва, 1990. –текст: электронный. – url: <http://www.garant.ru> (дата обращения 10.03.2019).
9. Статистика.ru: данные росстат, госкомстат государственная статистика россии госкомстат, росстат и государственные службы статистики рф : сайт. – москва. – текст: электронный. – url: <http://statistika.ru> (дата обращения 10.03.2019).
10. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – москва, 1999. – текст: электронный. – url: <http://www.gks.ru> (дата обращения 10.03.2019).
11. Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт. – москва, 2013. –текст: электронный. – url: <https://urait.ru> (дата обращения 10.03.2019).– режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
12. Единая туристическая информационная система. – url.: <http://www.etis.ru>. (дата обращения 10.03.2019).

**7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ представляется в виде перечня специализированных аудиторий (спортивных сооружений), имеющегося оборудования и инвентаря, компьютерной техники, программного обеспечения.**

В том числе описание материально-технической базы (в т.ч. программного обеспечения), рекомендуемой для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающиеся из числа инвалидов.

Для дисциплин ТИМ ИВС и ТСТ в ИВС материально-техническое обеспечение соотнести с Приложением 11 федеральных стандартов спортивной подготовки.

1. Аудитория для проведения занятий.
2. Компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету.  
Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:
  - абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
  - электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.
  - читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Ибатуллова Ю.Т.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

*[Signature]*

« 25 » марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Финансовый менеджмент в сервисе

---

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения  очная  
 очная, заочная

Автор (ы) программы д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года Протокол №9.

Заведующий  
кафедрой

*[Signature]* / Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

*[Signature]* /Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

*[Signature]* /Гильмутдинова Р.И.  
«25» марта 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса (ПКУВ-3);

Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности (ПКУВ-5).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты  | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции   |
|---|--|-------------------------|---|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность, функции и основные принципы организации финансового менеджмента, его информационное обеспечение;</li> <li>- современное законодательство, нормативные документы и методические материалы, регулирующие на предприятии денежный оборот, системы платежей и расчетов, практику их применения;</li> <li>- практику организации и регулирования денежных потоков предприятия с эффективным использованием в этих целях финансового механизма и различных финансовых инструментов;</li> <li>- основные направления деятельности в области управления финансами с учетом специфики решаемых задач;</li> <li>- основную отечественную и зарубежную литературу по теоретическим и практическим вопросам управления финансами хозяйствующих субъектов.</li> </ul> | <p>40.053<br/>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | ПКУВ -3                 | <p>ПКУВ- 3.1<br/>Владеет теоретическими знаниями и практическим и приёмами управления проектами<br/>ПКУВ -3.2<br/>Применяет методы управления проектами<br/>ПКУВ-3.3<br/>Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p> |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать информационные и статистические материалы по оценке финансового состояния предприятия, используя современные методы и показатели такой оценки;</li> </ul>  | <p>40.053<br/>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса»,</p>   | ПКУВ -5                 | <p>ПКУВ-5.1.<br/>Использует организационно-управленческие инновации,</p>  |

|   |   |                |  |
|---|---|----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы финансового планирования и прогнозирования, а также бюджетирования текущей деятельности;</li> <li>- владеть методиками оценки и управления предпринимательскими и финансовыми рисками;</li> <li>- использовать современные принципы организации и методы управления финансами предприятия для регулирования социально-экономических процессов в условиях рыночной экономики;</li> <li>- использовать современные методики оценки эффективности инвестиционных проектов;</li> <li>- использовать современное программное обеспечение для разработки и реализации финансовых управленческих решений, а также оценки их эффективности.</li> </ul> | <p>утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p>                              |                | <p>связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективным и формами обслуживания.</p> <p>ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> <p>ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p> |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методологией экономического исследования;</li> <li>- современными методами оценки эффективности финансовой деятельности</li> </ul>  | <p>40.053<br/>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный</p> | <p>ПКУВ -5</p> | <p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с</p>   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <p>хозяйствующего субъекта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами разработки бюджетов как краткосрочного, так и долгосрочного характера, а также различных других форм финансовых планов;</li> <li>- методами управления структурой капитала и оценки его доходности;</li> <li>- методами оценки предпринимательских, инвестиционных и финансовых рисков;</li> <li>- методами построения долгосрочной и краткосрочной финансовой политики на предприятии.</li> </ul> | <p>приказом<br/>Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> |  | <p>новыми формами управления, видами услуг, более эффективным и формами обслуживания.</p> <p>ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> <p>ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг.</p> |
|--|---|--|---|

### **3.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:**

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.06.01 Финансовый менеджмент в сервисе относится к Блоку «Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

очная форма обучения

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |            |   |   |
|---|-------------------------|------------|---|---|---|---|------------|---|---|
|   |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 30                      |            |   |   |   |   | 30         |   |   |
| В том числе:                                    |                         |            |   |   |   |   |            |   |   |
| Лекции  | 10                      |            |   |   |   |   | 10         |   |   |
| Семинары  |                         |            |   |   |   |   |            |   |   |
| Практические занятия                            | 20                      |            |   |   |   |   | 20         |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачёт)                |                         |            |   |   |   |   |            |   |   |
| Самостоятельная работа студента                 | 78                      |            |   |   |   |   | 78         |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>108</b> |   |   |   |   | <b>108</b> |   |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   | <b>3</b>   |   |   |

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Финансовый менеджмент в сервисе.

| № п/п | Тема (раздел)                                       | Содержание раздела  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|---|---|-------------------------|-------------|
| 1     | Теоретические основы финансового менеджмента        | Место, взаимосвязь и взаимодействие дисциплины с другими учебными дисциплинами. Предмет и задачи дисциплины. Значение финансового менеджмента в обеспечении эффективного управления, его практическая значимость. Становление финансового менеджмента как науки. Финансовая политика, стратегия и тактика. Финансовые цели организации в рыночных условиях. Сущность финансового менеджмента, его цели, задачи и принципы организации. Функции финансового менеджмента. Финансовый менеджмент как система управления. Субъекты и объекты управления. Финансовый механизм и его основные элементы. Действующее законодательство Российской Федерации, регулирующее управление финансами хозяйствующих субъектов. Решения по оперативным финансово-хозяйственным вопросам. Инвестиционные решения. Контроль исполнения финансовых решений. Основные направления финансового менеджмента на предприятии. Принятие финансовых решений и обеспечение условий их реализации | ПКУВ- 3.1               | 9           |
| 2.    | Информационное обеспечение финансового менеджмента. | Пользователи информации о деятельности организации сервиса. Критерии полезности информации. Финансовые коэффициенты и финансовые пропорции, используемые в отчетности. Управленческий учет и его значение. Оценка текущего финансового положения организации сервиса и его активов. Баланс организации, его активы и пассивы. Критерии ликвидности. Краткосрочные и долгосрочные обязательства организации сервиса. Собственный капитал организации сервиса. Показатели ликвидности, деловой активности, рентабельности, платежеспособности организации. Характеристика   | ПКУВ- 3.1<br>ПКУВ- 5.2  | 9           |



|    |   |  |           |   |
|----|---|--|-----------|---|
|    |   | изменения денежных потоков. Отчет о движении денежных средств. Методы расчета показателей денежного потока. Временная стоимость денег. Операции дисконтирования. Оценка приведенной стоимости.   |           |   |
| 3. | Основы управления предпринимательскими рисками организации. | Составляющие финансовой среды организации. Микросреда и макросреда. Характеристика основных теорий предпринимательских рисков. Сущность и функции предпринимательских рисков. Классификации предпринимательских рисков организации сервиса. Современные классификации предпринимательских рисков и их основные проявления. Характеристика финансовых рисков организации и место риска банкротства в них. Действующее законодательство РФ о финансовой несостоятельности предприятия. Платежеспособность и ликвидность организации в оценке риска банкротства. Модели прогнозирования банкротства. Характеристика системы управления предпринимательскими рисками. Основные этапы управления предпринимательскими рисками. Качественный и количественный анализ рисков организации. Методы снижения предпринимательских рисков: диверсификация, лимитирование и др. Методы компенсации рисков потерь: резервирование, страхование и др. | ПКУВ- 3.2 | 9 |
| 4. | Управление текущими затратами организации сервиса.          | Значение управления затратами в современных условиях. Классификация затрат организации. Переменные, постоянные и смешанные издержки организации сервиса. Методы дифференциации издержек обращения: метод максимальной и минимальной точки; графический (статистический) метод; метод наименьших квадратов. Принципы и элементы операционного анализа. Порог рентабельности организации. Операционный рычаг. Запас финансовой прочности организации. Использование методов операционного анализа при определении оптимальной величины себестоимости услуг. Взаимодействие финансового и операционного рычагов и оценка совокупного риска. Пути снижения совокупного риска организации.  | ПКУВ- 5.3 | 9 |
| 5. | Управление ценами в организации сервиса.                    | Прогнозирование конъюнктуры рынка и финансовая стратегия организации. Основные аспекты маркетинга в организации сервиса. Оценка рыночных условий и выбор модели ценовой политики организации. Типы рынка и возможности ценовой политики. Методы определения базовой цены услуги. Ценовая политика организации. Разработка ценовой стратегии и тактика организации.   | ПКУВ- 5.3 | 8 |
| 6. | Управление оборотными активами организации сервиса.         | Циклы оборота средств организации. Основные задачи и принципы управления оборотными активами организации. Управление запасами. Расчет оптимального размера партии поставки. Эффективное управление запасами как фактор роста прибыли организации. Управление дебиторской задолженностью организации. Уровень дебиторской задолженности и факторы, его определяющие. Кредитная политика   | ПКУВ- 3.3 | 8 |

|     |   |   |           |   |
|-----|---|---|-----------|---|
|     |   | <p>организации. Формы расчетов с покупателями и их влияние на уровень дебиторской задолженности. Возможности коммерческого кредитования. Формы рефинансирования дебиторской задолженности: факторинг, форфейтинг, учет векселей. Анализ оборачиваемости средств в расчетах. Анализ величины безнадежных долгов и создание необходимых резервов.</p> <p>Управление денежными активами организации. Оптимизация остатка денежных активов. Управление потоком платежей. Управление ликвидностью. Критерии оптимальности остатка денежных активов. Ускорение оборота и эффективное использование временно свободного остатка денежных средств.</p>  |           |   |
| 7.  | Управление финансовым обеспечением предпринимательства в сервисе. | <p>Понятие финансового обеспечения организации. Основы организации финансового обеспечения. Формы и методы финансового обеспечения. Стратегия финансового роста.</p> <p>Классификация источников финансирования предпринимательской деятельности. Внутренние и внешние источники финансирования организации. Собственные источники финансирования и их роль в решении проблемы финансового обеспечения предпринимательской деятельности.</p> <p>Характеристика заемных источников финансирования. Роль банковского кредита в источниках финансирования организации. Залог и гарантии возвратности кредита. Коммерческий кредит и вексельный оборот. Сроки возврата и источники погашения банковских ссуд. Эффективность кредитования.</p>   | ПКУВ- 3.1 | 8 |
| 98. | Цена и структура капитала организации.                            | <p>Эмиссия ценных бумаг как способ мобилизации финансовых средств организации.</p> <p>Лизинг как форма мобилизации средств. Преимущества и недостатки лизинга.</p> <p>Источники финансового обеспечения предпринимательства и проблемы их эффективного использования. Составляющие капитала и их цена. Оценка стоимости капитала организации. Сравнительная характеристика методов, используемых для оценки стоимости капитала организации. Определение средневзвешенной цены капитала. Факторы, определяющие среднюю цену капитала.</p> <p>Понятие структуры капитала. Теория структуры капитала: модели Модильяни - Миллера; компромиссные модели и их применение. Целевая структура капитала и ее определение. Расчет оптимальной структуры капитала. Роль финансового рычага в оптимизации структуры капитала. Воздействие структуры капитала на рыночную стоимость компании.</p> | ПКУВ- 5.3 | 8 |
| 19. | Дивидендная политика организации                                  | <p>Распределение прибыли и эффективность функционирования организации. Определение величины дивиденда. Реинвестиции и дивиденд.</p> <p>Существующие теории дивидендной политики. Факторы, определяющие дивидендную политику организации.</p> <p>Процедура выплаты доходов организации его владельцам. Возможные формы расчетов по дивидендам. Дивидендная политика и цена акций. Дробление, консолидация и выкуп акций.</p>   | ПКУВ- 3.3 | 8 |

|      |  |   |           |   |
|------|--|---|-----------|---|
| 110. | Долгосрочное финансовое планирование и прогнозирование деятельности организации. | <p>Финансовое прогнозирование и планирование в организации: цели, задачи методы.</p> <p>Этапы финансового прогнозирования. Финансовая стратегия организации и роль финансового прогнозирования. Роль финансового прогнозирования в разработке модели денежных потоков.</p> <p>Финансовый план как раздел бизнес-плана организации сервиса. Состав документов и расчеты, используемые в финансовом планировании.</p> <p>Прогнозирование финансовой устойчивости. Факторы, определяющие темпы устойчивого роста организации. Методы расчета устойчивых темпов роста организации.</p>  | ПКУВ- 5.2 | 8 |
| 111. | Оценка и прогнозирование инвестиционного рынка.                                  | <p>Понятие инвестиционного рынка. Сегменты инвестиционного рынка. Основные элементы инвестиционного рынка, их взаимосвязь.</p> <p>Конъюнктура инвестиционного рынка - основа разработки инвестиционной стратегии и формирования инвестиционного портфеля. Анализ конъюнктуры организации.</p>   | ПКУВ- 3.2 | 8 |
| 112. | Формирование инвестиционной стратегии организации.                               | <p>Макроэкономические показатели развития инвестиционного рынка. Прогнозирование развития инвестиционного рынка. Цель, задачи, показатели анализа инвестиционной привлекательности отраслей, регионов.</p> <p>Инвестиционная привлекательность отдельных организаций, компаний и фирм. Жизненный цикл организации и его стадии. Жизненный цикл оказываемых услуг. Показатели оценки инвестиционной привлекательности организации.</p>   | ПКУВ- 5.3 | 8 |
| 113. | Планирование инвестиций организации.   | <p>Инвестиционное планирование: понятие, сущность и формы. Прогнозирование, текущее и оперативное планирование инвестиционной деятельности, их взаимосвязь. Виды инвестиционных планов.</p> <p>Инвестиционные проекты как форма реализации инвестиционного планирования. Понятие инвестиционного проекта, основные направления реальных проектов.</p> <p>Бизнес-план как форма представления инвестиционного проекта организации.</p> <p>Характеристика основных разделов бизнес-плана.</p> <p>План реализации важнейших этапов осуществления инвестиционного проекта организации. Форма и структура управления реализацией инвестиционного проекта. Финансовый план организации. Составление графика потока инвестиций. Определение точки безубыточности инвестиционного проекта организации. Определение периода окупаемости инвестиций. Разработка схемы финансирования инвестиционного проекта организации.</p> | ПКУВ- 5.2 | 8 |

## 6.ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения  |
|-------------|---|--|
| ПКУВ-3      | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного | Осуществляется сбор и анализ данных о затратах организации сервиса, их структурных |

|        |  |  |
|--------|--|--|
|        | обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.   | подразделений.   |
| ПКУВ-3 | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Участие в разработке планов доходов и расходов организаций сервиса<br>Определяются основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку и принятие решений в организации в сфере сервиса.  |
| ПКУВ-5 | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Производится оценка экономической эффективности деятельности организаций сервиса, их структурных подразделений.<br>Оценивается экономическая эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса. |
| ПКУВ-5 | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Обосновываются основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сервиса.   |

### **Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b> |
|---------------------------|--|--------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на | Не аттестован            |

|                     |  |                                     |
|---------------------|--|-------------------------------------|
|                     | поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.  | (Неудовлетворительно)               |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                              | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                           | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания    | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                       |
|                     | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос     | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не  | Не аттестован                       |

|                         |   |                                     |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
| экзаменационного билета | может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.   |                                     |
|                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.  | Средний (Хорошо)                    |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  |                              |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | <p>Высокий<br/>(Отлично)</p> |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/ зачета.

#### **Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>       | ПКУВ-3                         | Контрольная работа №1   | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПКУВ-3                         | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |

|  |        |                        |   |                                       |
|--|--------|------------------------|---|---------------------------------------|
| <b>макс:</b>   |        |                        |   | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | ПКУВ-5 | Практическая работа    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | ПКУВ-5 | Контрольная работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>   |        |                        |   | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |        |                        |   | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |        |                        |   | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |        |                        |   | <b>50</b>                             |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                       | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|--|-------------------------------------|---------|
| ПКУВ-3,5                       | Выполнение тестовых заданий к экзамену | – не аттестован                     | 0 – 14  |
|                                |  | – низкий                            | 15 – 32 |
|                                |  | – средний                           | 33 – 42 |
|                                |  | – высокий                           | 43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |  |                                     |         |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |



При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного

процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Основная литература**

1. Зайцева, Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учебное пособие / Н. А. Зайцева, А. А. Ларионова. – М. : Альфа-М, 2014. – 320 с. – Текст: непосредственный.
2. Екимова, К.В. Финансовый менеджмент: учебник / К. В. Екимова, И. П. Савельева, К. В. Кардапольцев. – М.: Юрайт, 2014. – 381 с. – Текст: непосредственный.
3. Екимова, К. В. Финансовый менеджмент : учебник для прикладного бакалавриата / К. В. Екимова, И. П. Савельева, К. В. Кардапольцев. — Москва : Издательство Юрайт,

2019. — 381 с. — ISBN 978-5-9916-3567-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426175> (дата обращения: 04.12.2020).

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров. — М. : ИЦ "Академия", 2008. — 400 с. — Текст: непосредственный.

## **7.2. Дополнительная литература**

1. Моисеева, Н. К. Управление операционной средой организации : учебник / Н. К. Моисеева, А. Н. Стерлигова. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 336 с. — Текст: непосредственный.

2. Соболева, Е. А. Финансово-экономический анализ деятельности турфирмы : учебное пособие / Е. А. Соболева, И. И. Соболев. - М. : Финансы и статистика, 2006. - 112 с.: ил. — Текст: непосредственный.

3. Пережогина, О. Н. Экономика гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / О. Н. Пережогина, Т. В. Никонова. - Казань : ООО "Олитех", 2017. - 48 с. — Текст: непосредственный.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. — Москва, 2000. — Текст: электронный. — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 01.02.2021). — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. — Москва, 2005. — Текст: электронный. — URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

3. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. — Казань. — Текст : электронный.— URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)

4. Лань: электронно-библиотечная система / издательство Лань. — Санкт-Петербург, 2011. — Текст : электронный. — URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2019). — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. — Москва. — Текст: электронный. — URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru) (дата обращения 1.09.2019).

6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. — Казань. — Текст: электронный. — URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. — Казань. — Текст: электронный. — URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)

8. Министерство спорта РФ: официальный сайт. — Москва, 2008. — Текст: электронный. — URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

9. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. — Казань, 2013. — Текст: электронный.

10. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>

11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)

12. ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// prohotelia.com/](http://prohotelia.com/)

13. EREPORT.RU. мировая экономика. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ereport.ru/>

14. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).

15. Hotel Advisors. Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>

16. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

## **9.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: Информат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Авторы-разработчики: д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

|   |   |                |   |
|---|---|----------------|---|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составляющие инвестиционной деятельности;</li> <li>- синтез и анализ в инвестиционном проектировании;</li> <li>- порядок составления плана аналитической работы;</li> <li>- проблемы барьерного нуля, обратимости социально-экономического времени, неограниченного роста, монотонного роста и инвестиционной логики;</li> <li>- структуры инвестиционного проектирования;</li> <li>- методы и подходы инвестиционного проектирования;</li> <li>- цикл моделирования инвестиционного проекта;</li> <li>- моделирование в пространстве критериев эффективности;</li> <li>- современное состояние инвестиционного проектирования;</li> <li>- сложность в инвестиционном проектировании;</li> <li>- задачи инвестиционного проектирования.</li> </ul> | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПКУВ -3</p> | <p>ПКУВ- 3.1</p> <p>Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</p> |
|---|---|----------------|---|

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

« 15 » марта 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Инвестиционный анализ в деятельности сервисного предприятия

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*


квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения                      очная  
*очная, заочная*

Автор (ы) программы    д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

 / Петрик Л.С.  
« 14 » 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

 / Зубкова Ю.О.  
« 14 » марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

 / Гильмутдинова Р.И.  
« 15 » марта 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса (ПКУВ-3);

Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности (ПКУВ-5).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

Инвестиционный анализ в деятельности сервисного предприятия

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты  | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|---|--|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составляющие инвестиционной деятельности;</li> <li>- синтез и анализ в инвестиционном проектировании;</li> <li>- порядок составления плана аналитической работы;</li> <li>- проблемы барьерного нуля, обратимости социально-экономического времени, неограниченного роста, монотонного роста и инвестиционной логики;</li> <li>- структуры инвестиционного проектирования;</li> <li>- методы и подходы инвестиционного проектирования;</li> <li>- цикл моделирования инвестиционного проекта;</li> <li>- моделирование в пространстве критериев эффективности;</li> <li>- современное состояние инвестиционного проектирования;</li> <li>- сложность в инвестиционном проектировании;</li> <li>- задачи инвестиционного проектирования.</li> </ul> | <p>40.053<br/>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПКУВ -3</p>          | <p>ПКУВ- 3.1<br/>Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</p> |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</li> <li>- разрабатывать систему синтетических и аналитических показателей, с помощью которых характеризуется объект инвестирования;</li> <li>- изучать факторы и определять их влияние на результаты деятельности организации сервиса;</li> </ul>  | <p>40.053<br/>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПКУВ -3</p>          | <p>ПКУВ -3.2<br/>Применяет методы управления проектами</p>   |

|   |  |                |   |
|---|--|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- измерять влияние факторов на величину исследуемых экономических показателей;</li> <li>- проводить различные типы факторного анализа инвестиционного проекта;</li> <li>- синтезировать инвестиционные модели;</li> <li>- рассчитывать риск и неопределенность в моделях инвестиционного цикла.</li> </ul>   |  |                |   |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов инвестиционного проекта;</li> <li>- выявлять неиспользованные и перспективные резервы повышения эффективности инвестиционных проектов организаций сервиса;</li> <li>- оценивать результаты деятельности предприятия сервиса по выполнению инвестиционных проектов, что способствует выработке более эффективной политики управления бизнес-процессами;</li> <li>- разработки проекта управленческого решения по устранению выявленных недостатков и освоению резервов повышения эффективности инвестиций;</li> <li>- диагностики состояния и прогноза развития на перспективу организаций сервиса;</li> <li>- моделирования взаимосвязей между результативными и факторными показателями;</li> <li>- многомерным дисконтированием;</li> <li>- вектором чистого дисконтированного дохода;</li> <li>- матричной внутренней нормой доходности;</li> <li>- векторами индексов рентабельности, сроков окупаемости, чистым дисконтированным доходом.</li> </ul> | <p>40.053<br/>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПКУВ -3</p> | <p>ПКУВ-3.3<br/>Участует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p> |



|  |  |                |   |
|--|--|----------------|---|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инновации услуги и инновации технологических процессов;</li> <li>- различные типы инноваций технологических процессов:</li> <li>- заместительные инновации и радикальные изменения;</li> <li>- борьба за конкурентное преимущество</li> <li>- сущность информационно-технологических инноваций;</li> <li>- эволюция информационно-технологических инноваций;</li> <li>- тенденции развития современных информационно-технологических инноваций, применяемых в управлении организацией сервиса.</li> </ul>   | <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПКУВ -5</p> | <p>ПКУВ-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p>                                |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать информационно-технологические инновации в организациях сервиса;</li> <li>- понимать и применять в исследовательской и прикладной деятельности современный математический аппарат, фундаментальные концепции и системные методологии, международные и профессиональные стандарты в области информационных технологий;</li> <li>- использовать современные инструментальные и вычислительные средства;</li> <li>- системы автоматизации проектирования, электронные библиотеки и коллекции, сетевые технологии, библиотеки и пакеты программ, современные профессиональные стандарты информационных технологий использования современных системных программных средств;</li> <li>- способность осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-технической информации по теме исследования, выбор методик и средств решения задач, используя обзоры научной литературы и электронные информационно-образовательные ресурсы, информационно-коммуникационные технологии.</li> </ul> | <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПКУВ -5</p> | <p>ПКУВ-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> |

|  |   |                |   |
|--|---|----------------|---|
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умение готовить презентации, оформлять научно-технические отчеты по результатам выполненной работы, публиковать результаты исследований в виде статей и докладов на научно-технических конференциях;</li> <li>- способность планировать и проводить экспериментальное исследование;</li> <li>- способность формулировать результат проведенных исследований в виде конкретных рекомендаций, выраженных в терминах предметной области изучаемого явления;</li> <li>- способностью осуществлять подбор, изучение, анализ и обобщение нормативных и методических материалов по профилю деятельности из электронных библиотек, реферативных журналов, сети Интернет, способность использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;</li> <li>- способность формировать документные фонды, базы и банки данных, обеспечивать их эффективное использование и сохранность;</li> <li>- способность разработать бизнес-план инновационного проекта, провести финансовую оценку эффективности и реализуемости проекта; привлекать венчурные финансы; знание методов и инструментов изучения рынков и умение проводить отраслевые маркетинговые исследования, построить эффективную маркетинговую стратегию;</li> <li>- способность к проведению предварительного технико-экономического анализа, формализации задач и обоснования проектных решений по профилю деятельности; выбирать технические средства и технологии с учетом экологических последствий их применения.</li> </ul> | <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</p> | <p>ПКУВ -5</p> | <p>ПКУВ-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг.</p> |
|--|---|----------------|---|

### **3.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:**

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.06.02 Инвестиционный анализ в деятельности сервисного предприятия относится к Блоку «Дисциплины (модули) по выбору». В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

### **4.ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:**

очная форма обучения

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |   |            |   |
|---|-------------------------|------------|---|---|---|---|---|------------|---|
|   |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7          | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 30                      |            |   |   |   |   |   | 30         |   |
| В том числе:                                    |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Лекции  | 10                      |            |   |   |   |   |   | 10         |   |
| Семинары  |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Практические занятия                            | 20                      |            |   |   |   |   |   | 20         |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  | 78                      |            |   |   |   |   |   | 78         |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>108</b> |   |   |   |   |   | <b>108</b> |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   |   | <b>3</b>   |   |

**5.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:** Инвестиционный анализ в деятельности сервисного предприятия.

| № п/п | Тема (раздел)             | Содержание раздела   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|---------------------------|--|-------------------------|-------------|
| 1     | Классификация инвестиций. | По объектам вложения капитала: реальные и финансовые инвестиции предприятия. Реальные (капитало образующие) инвестиции. Финансовые инвестиции. По характеру участия в инвестиционном процессе выделяют прямые и непрямые инвестиции. Непрямые инвестиции. По воспроизводственной направленности выделяют валовые, реновационные и чистые инвестиции. По степени зависимости от доходов разделяют производные и автономные инвестиции. Производные инвестиции. Автономные инвестиции. По уровню инвестиционного риска. Безрисковые инвестиции. Низкорисковые инвестиции. Среднерисковые инвестиции. Высокорисковые инвестиции. По формам собственности инвестируемого капитала выделяют частные, государственные и смешанные инвестиции. По характеру использования капитала в инвестиционном процессе: первичные инвестиции, реинвестиции и дезинвестиции. Инвестиции за счет средств соответствующих бюджетов, внебюджетных фондов и заемных средств; государственными предприятиями, организациями и учреждениями за счет их собственных и заёмных средств. Инвестирование, которое осуществляется гражданами, за счет различного рода негосударственными предприятиями, учреждениями, | ПКУВ- 3.1               | 9           |

|    |   |   |                        |   |
|----|---|---|------------------------|---|
|    |   | товариществами, а также общественными, религиозными организациями, другими юридическими лицами, не относящимися к государственной собственности; иностранное инвестирование; совместное инвестирование, которое осуществляется совместно отечественными и иностранными гражданами, юридическими лицами или государствами.   |                        |   |
| 2. | Инвестиционный процесс на предприятии.                          | <p>Инвестиционный процесс как последовательность стадий, процедур и действий по реализации инвестиционной деятельности. Инвестиционный процесс как совокупное движение инвестиций различных форм и уровней. Осуществление инвестиционного процесса в экономике. Наличие ряда условий для инвестиционного процесса: достаточный для функционирования инвестиционной сферы ресурсный потенциал; существование экономических субъектов, способных обеспечить инвестиционный процесс в необходимых масштабах; механизм трансформации инвестиционных ресурсов в объекты инвестиционной деятельности.</p> <p>Основные стадии процесса инвестиций: предварительная стадия - стадия принятия решения о вложении; первая фаза - цели вложения, вторая фаза - направление вложения, выбор конкретного объекта - третья фаза, заключение инвестиционного договора. Вторая стадия инвестиционного процесса - реализация инвестиций.</p> <p>Вторая стадия - создание объекта инвестиционной деятельности. Третья (операционная) стадия - обслуживание вновь созданного объекта инвестиционной деятельности.</p>  | ПКУВ- 3.1<br>ПКУВ- 5.2 | 9 |
| 3. | Особенности инвестиционной деятельности сервисного предприятия. | <p>Операционная деятельность предприятия. Формы и методы инвестиционной деятельности. Объемы инвестиционной деятельности предприятия. Инвестиционная прибыль предприятия. Инвестиционная деятельность формирует особый самостоятельный вид денежных потоков предприятия. Инвестиционный риск и его уровень в процессе операционной деятельности. Показатель чистых инвестиций.</p> <p>Субъекты инвестиционной деятельности предприятия. Субъекты - инвесторы и участники инвестиционной деятельности. Негосударственные пенсионные фонды, страховщики и финансовые учреждения. Инвесторы - субъекты инвестиционной деятельности.</p> <p>Субъекты инвестиционной деятельности - инвесторы, заказчики, исполнители работ, пользователи объектов инвестиционной деятельности и др. Инвесторы государственные и частные, индивидуальные и коллективные. Методы и формы осуществления госрегулирования инвестиционной деятельности. Формы государственного регулирования инвестиционной деятельности. Государственное регулирование инвестиционной деятельности. Регулирование условий инвестиционной деятельности посредством: предоставления финансовой помощи в виде дотаций, субсидий,</p> | ПКУВ- 3.2              | 9 |

|    |   |   |           |   |
|----|---|---|-----------|---|
|    |   | субвенций, бюджетных ссуд на развитие отдельных регионов, отраслей, производств; государственных норм и стандартов; антимонопольных мер; разгосударствления и приватизации собственности; определения условий пользования землей, водой и другими природными ресурсами; политики ценообразования; проведение государственной экспертизы инвестиционных программ и проектов строительства.   |           |   |
| 4. | Инвестиционный менеджмент предприятия.  | Инвестиционный менеджмент как система принципов и методов разработки и реализации управленческих решений, связанных с осуществлением различных аспектов инвестиционной деятельности. Разработка и использование научных методов инвестиционного менеджмента. Инвестиционный менеджмент как наука управления. Основные задачи инвестиционного менеджмента. Функции инвестиционного менеджмента: исследование внешней среды и прогнозирование конъюнктуры инвестиционного рынка; определение стратегических направлений инвестиционной деятельности; разработка стратегии формирования инвестиционных ресурсов; поиск и оценка инвестиционной привлекательности реальных проектов, выбор лучших из них; формирование инвестиционного портфеля и его оценка по критериям доходности, риска и ликвидности; текущее планирование и оперативное управление реализацией принятых инвестиционных программ и проектов; организация мониторинга выполнения отдельных инвестиционных программ и проектов; подготовка решений о своевременном выходе из неэффективных инвестиционных программ и проектов с продажей финансовых инструментов и реинвестированием капитала. | ПКУВ- 5.3 | 9 |
| 5. | Характеристика принципов осуществления инвестиционного менеджмента организации. | Принципы управление инвестиционной деятельностью предприятия. Принцип селективного управления. Принцип целевой ориентации проектов. Принцип иерархичности организации инвестиционных процессов и процессов управления. Принцип многовариантности при выработке управленческих решений. Принцип системности. Принцип обеспеченности или сбалансированности. Основная цель инвестиционного менеджмента. Основные задачи инвестиционного менеджмента: достижение высоких темпов экономического развития; максимизацию получаемых доходов; минимизацию возможных рисков; обеспечение финансовой устойчивости и платежеспособности; изыскание путей ускорения инвестиционных программ. Функции инвестиционного менеджмента: исследование внешней среды и прогнозирование конъюнктуры инвестиционного рынка; определение стратегических направлений инвестиционной деятельности; разработка стратегии формирования инвестиционных ресурсов; поиск и оценка инвестиционной привлекательности реальных проектов, выбор лучших из них; формирование  | ПКУВ- 5.3 | 8 |

|     |   |  |           |   |
|-----|---|--|-----------|---|
|     |   | инвестиционного портфеля и его оценка по критериям доходности, риска и ликвидности; текущее планирование и оперативное управление реализацией принятых инвестиционных программ и проектов; организация мониторинга выполнения отдельных инвестиционных программ и проектов; подготовка решений о своевременном выходе из неэффективных инвестиционных программ и проектов с продажей финансовых инструментов и реинвестированием капитала.   |           |   |
| 6.  | Принятие предприятием инвестиционного решения.  | Критерии принятия инвестиционных решений: критерии, позволяющие оценить реальность проекта; нормативные критерии (правовые)- нормы национального, международного права, требования стандартов, конвенций, патентоспособности и др.; ресурсные критерии, по видам: научно-технические критерии; технологические критерии; производственные критерии; объем и источники финансовых ресурсов. Количественные критерии, позволяющие оценить целесообразность реализации проекта: соответствие цели проекта на длительную перспективу целям развития деловой среды; риски и финансовые последствия (ведут ли они дополнения к инвестиционным издержкам или снижения ожидаемого объема производства, цены или продаж); степень устойчивости проекта; вероятность проектирования сценария и состояние деловой среды. Количественные критерии (финансово-экономические), позволяющие выбрать из тех проектов, реализация которых целесообразна: стоимость проекта; чистая текущая стоимость; прибыль; рентабельность; внутренняя норма прибыли; период окупаемости; чувствительность прибыли к горизонту (сроку) планирования, к изменениям в деловой среде, к ошибке в оценке данных. | ПКУВ- 3.3 | 8 |
| 7.  | Задачи инвестиционного менеджмента предприятия. | Обеспечение достаточной инвестиционной поддержки высоких темпов развития операционной деятельности предприятия. Обеспечение максимальной доходности (прибыльности) отдельных реальных и финансовых инвестиций и инвестиционной деятельности предприятия. Обеспечение минимизации инвестиционного риска отдельных реальных и финансовых инвестиций и инвестиционной деятельности предприятия. Обеспечение оптимальной ликвидности инвестиций и возможностей быстрого реинвестирования капитала при изменении внешних и внутренних условий осуществления инвестиционной деятельности. Обеспечение формирования достаточного объема инвестиционных ресурсов и оптимальной их структуры в соответствии с прогнозируемыми объемами инвестиционной деятельности. Обеспечение финансового равновесия предприятия в процессе осуществления инвестиционной деятельности. Поиск путей ускорения реализации действующей инвестиционной программы предприятия.   | ПКУВ- 3.1 | 8 |
| 98. | Информационное                                  | Основные пользователи инвестиционной   | ПКУВ- 5.3 | 8 |

|      |  |    |   |           |   |
|------|--|----|---|-----------|---|
|      | обеспечение управления инвестициями предприятия. | на | информации. Внутренние пользователи. Управляющие (директора) предприятия. Инвестиционные менеджеры всех уровней. Собственники (акционеры) предприятия. Прочие внутренние пользователи. Внешние пользователи. Кредиторы предприятия. Потенциальные инвесторы. Контрагенты предприятия по инвестиционной деятельности. Налоговые органы. Аудиторские фирмы. Привлекаемые инвестиционные консультанты и эксперты. Фондовая биржа (при котировке на ней ценных бумаг). Система показателей информационного обеспечения инвестиционного менеджмента. Показатели, характеризующие общеэкономическое развитие страны, статистики. Показатели, характеризующие конъюнктуру инвестиционного рынка. Показатели, характеризующие деятельность контрагентов и конкурентов. Нормативно-регулирующие показатели.  |           |   |
| 19.  | Виды инвестиционного анализа организации.        |    | Горизонтальный (трендовый) инвестиционный анализ. Вертикальный (структурный) инвестиционный анализ. Структурный анализ инвестиций. Структурный анализ инвестиционных ресурсов, структурный анализ денежных потоков по инвестиционной деятельности. Результаты вертикального (структурного) инвестиционного анализа.<br>Сравнительный инвестиционный анализ: сравнительный анализ показателей данного предприятия и среднеотраслевых показателей, сравнительный анализ показателей данного предприятия и предприятий конкурентов. Анализ финансовых коэффициентов (R-анализ): коэффициенты оценки рентабельности; коэффициенты оценки оборачиваемости операционных активов; коэффициенты оценки оборачиваемости инвестируемого капитала; коэффициенты оценки финансовой устойчивости; коэффициенты оценки платёжеспособности. Интегральный анализ.<br>SWOT - анализ инвестиционной деятельности; объектно-ориентированная система интегрального анализа формирования чистой инвестиционной прибыли предприятия; интегральная система портфельного анализа. | ПКУВ- 3.3 | 8 |
| 110. | Инвестиционное планирование организации.         | в  | Основные параметры инвестиционного планирования на предприятии. Содержание и предпосылки разработки инвестиционной стратегии. Исходные параметры и условия текущего планирования инвестиционной деятельности. Инвестиционное планирование — процесс разработки системы планов, плановых (нормативных) заданий и показателей, обеспечивающих развитие предприятия с использованием необходимых инвестиционных ресурсов и способствующих повышению эффективности его инвестиционной деятельности.<br>Этапы инвестиционного планирования: прогнозирование инвестиционной деятельности, текущее планирование инвестиционной деятельности, определить все формы  | ПКУВ- 5.2 | 8 |

|      |  |  |           |   |
|------|--|--|-----------|---|
|      |  | <p>инвестиционной деятельности предприятия и источники ее финансирования; сформировать структуру доходов и затрат предприятия; обеспечить финансовую устойчивость и постоянную платежеспособность предприятия; предопределить прирост и структуру активов предприятия на конец планируемого периода. Виды текущих инвестиционных планов: план общего объема инвестиционной деятельности в разрезе отдельных форм реального и финансового инвестирования; план доходов и расходов по инвестиционной деятельности; план поступления и расходования денежных средств в процессе осуществления инвестиционной деятельности; балансовый план.</p> <p>Основные методы планирования: экономический анализ; балансовый; программно-целевой; нормативный; экономико-математический – применение методов теории вероятности, сетевого планирования, линейного программирования и других математических методов.</p>  |           |   |
| 111. | <p>Выбор и обоснование инвестиционного проекта сервисного предприятия.</p> | <p>БС - будущая денежная сумма (будущая стоимость);<br/> НС - настоящая (текущая) стоимость денежной суммы; <math>r</math> - норма дисконта или ставка доходности, доли единицы; <math>t</math> - продолжительность расчетного периода, число лет (месяцев).</p> <p>Будущая стоимость инвестиций - сумма, в которую превратятся деньги, вложенные сегодня, через определенный промежуток времени при установленной процентной (дисконтной) ставке. Процент может быть простым и сложным. Простой процент начисляют только на основную сумму инвестированных средств. Сложный процент - на основную сумму и проценты предшествующих периодов.</p> <p>Текущая (настоящая) стоимость денежных средств представляет собой произведение будущей и коэффициента дисконтирования:<br/> <math>НС = БС \times КД</math>, где <math>КД</math> - коэффициент дисконтирования, доли единицы.</p> <p>Нарращение первоначальной суммы капитала. Ставка дисконтирования. Методы расчета текущей, настоящей стоимости аннуитетных платежей. Аннуитет. Расчет приведенной стоимости. Текущая (дисконтированная) стоимость аннуитета.</p> <p>Принципы инвестиционных расчетов в условиях инфляции. Принципы инвестиционных расчетов, применяемые при оценке инфляционных процессов: номинальная процентная ставка; реальная процентная ставка; инфляционная премия. Понятие и методы определения премии за инфляцию.</p> | ПКУВ- 3.2 | 8 |
| 112. | <p>Классификация видов инвестиционных рисков предприятия.</p>              | <p>Классификация рисков. По содержанию инвестиционные риски классифицируют: политический риск; производственный риск; коммерческий риск; финансовый риск; технический риск; отраслевой риск; инновационный риск. Систематический и несистематический риск. Риски, связанные с формированием и управлением портфелем ценных бумаг: несистематический (диверсифицируемый) риск и - систематический (не</p>   | ПКУВ- 5.3 | 8 |



|      |   |  |           |   |
|------|---|--|-----------|---|
|      |   | <p>диверсифицируемый) риск.</p> <p>Несистематический риск: риск, связанный с конкретной ценной бумагой, селективный риск; временной риск; риск ликвидности; кредитный риск.</p> <p>Систематический риск: риск законодательных изменений (например, изменение налогового законодательства); инфляционный риск - снижение покупательной способности рубля приводит к падению стимулов к инвестированию; процентный риск - риск потерь инвесторов в связи с изменением процентных ставок на рынке; политический риск.</p> <p>Понятие и методы определения ожидаемого значения риска. Общий и рыночный риски проекта. Общий риск или риск отдельных ценных бумаг: фондовый, процентный, валютный и товарный риски. Методы и показатели оценки общего риска инвестиционного проекта. Методы оценки рыночного риска инвестиционных проектов. Ожидаемая доходность инвестиционного проекта, ее оценка. Степень риска портфеля, методы ее оценки. Три этапа оценки портфельного риска: оценка риска отдельных ценных бумаг; выяснение степени их взаимовлияния; определение совокупного риска портфеля. Статистические и экспертные методы оценки инвестиционных рисков. Понятие ликвидности инвестиций.</p>   |           |   |
| 113. | <p>Инвестиционные ресурсы предприятия и критерии оценки уровня ликвидности объектов инвестирования.</p> | <p>Оценка ликвидности различных форм и видов инвестиций: при изменении стратегии и тактики инвестиционной деятельности; в процессе реинвестирования средств в более выгодные активы; при «выходе» из неэффективных инвестиционных программ и проектов.</p> <p>Оценка ликвидности инвестиций по уровню финансовых потерь: финансовые потери, вызванные трансформацией объекта инвестирования в денежные средства: частичная потеря первоначальных вложений капитала в связи с реализацией объекта незавершенного строительства, продажа ценных бумаг в период их низкой котировки и др.; финансовые затраты, связанные с ликвидностью инвестиции-суммы налогов и пошлин, уплачиваемых при реализации объектов инвестирования, комиссионное вознаграждение посредников, затраты на аудиторскую проверку, стоимость юридических услуг и др.</p> <p>Показатели ликвидности инвестиций по времени и уровню финансовых потерь. Классификация инвестиций по уровню ликвидности: высоколиквидные, средне ликвидные, низко ликвидные и неликвидные. Высоколиквидные инвестиции.</p> <p>Особенности определения потребности в инвестиционных ресурсах для осуществления реальных и финансовых инвестиций. Финансовые инвестиции делятся на стратегические и портфельные. Стратегические финансовые инвестиции. К реальным инвестициям относятся вложения в основной капитал; в материально-производственные запасы; в нематериальные активы.</p> | ПКУВ- 5.2 | 8 |

|      |   |   |           |   |
|------|---|---|-----------|---|
|      |   | <p>Методы оценки инвестиционных проектов: срок окупаемости, учетная норма прибыли, чистая текущая стоимость, внутренняя норма рентабельности, коэффициент рентабельности. Методы определения стоимости долгосрочного заемного капитала, привлекаемого для инвестирования. Управление формированием оптимальной структуры инвестиционного капитала. Роль реального инвестирования в обеспечении экономического развития предприятия. Характеристика основных форм реальных инвестиций.</p> <p>Методические основы исследования инвестиционной привлекательности отдельных предприятий. Влияние жизненного цикла предприятия на его инвестиционную привлекательность.</p>   |           |   |
| 114. | Критерии оценки инвестиционной привлекательности и инвестиционного проекта предприятия. | <p>Коэффициент оборачиваемости всех используемых активов. Коэффициент оборачиваемости текущих активов. Продолжительность оборота используемых активов. Продолжительность оборота текущих активов. Прибыльность всех используемых активов. Прибыльность текущих активов. Рентабельность основных фондов. Прибыльность реализации продукции. Показатель прибыльности. Рентабельность собственного капитала.</p> <p>Коэффициент автономии. Коэффициент соотношения заемных и собственных средств. Коэффициент долгосрочной задолженности. Коэффициент абсолютной ликвидности. Коэффициент срочной ликвидности. Коэффициент оборачиваемости дебиторской задолженности. Период оборота дебиторской задолженности.</p> <p>Понятие инвестиционного проекта, их классификация. Классификация инвестиционных проектов. Понятие, содержание и порядок разработки бизнес-плана реализации инвестиционного проекта. Бизнес-план инвестиционного проекта: Резюме проекта, Описание компании, Описание продукта или услуги, Маркетинговый анализ, Стратегия продвижения товара, Производство, План по персоналу, Организационная структура и управление, Финансовый план, Анализ рисков проекта. Показатели оценки эффективности инвестиционных проектов.</p> | ПКУВ- 3.3 | 8 |

## 6.ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПКУВ-3      | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела). | Осуществляется сбор и анализ данных о затратах организации сервиса, их структурных подразделений. |

|        |  |  |
|--------|--|--|
|        | В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.  |  |
| ПКУВ-3 | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Участие в разработке планов доходов и расходов организаций сервиса<br>Определяются основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку и принятие решений в организации в сфере сервиса.  |
| ПКУВ-5 | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Производится оценка экономической эффективности деятельности организаций сервиса, их структурных подразделений.<br>Оценивается экономическая эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса. |
| ПКУВ-5 | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Обосновываются основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сервиса.   |

### **Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|   | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                                       | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                                    | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача                     | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|   | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.          | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания                        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий  | Не аттестован                       |
|   | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|   | Правильно выполнено 66 % – 84%  | Средний уровень (Хорошо)            |
|   | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом. | Не аттестован                       |

|                                |  |  |
|--------------------------------|--|--|
|                                | <p>Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.</p>   | <p>Низкий уровень (Удовлетворительно)</p>  |
|                                | <p>Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.</p>  | <p>Средний уровень (Хорошо)</p>            |
|                                | <p>Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.</p>   | <p>Высокий уровень (Отлично)</p>           |
| <p>Доклад на заданную тему</p> | <p>Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>  | <p>Не аттестован (Неудовлетворительно)</p> |
|                                | <p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p> | <p>Низкий уровень (Удовлетворительно)</p>  |
|                                | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point),</p>   | <p>Средний уровень (Хорошо)</p>            |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <p>удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>   |                              |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | <p>Высокий<br/>(Отлично)</p> |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/ зачета.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                      |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|--------------------------------------|
| МОДУЛЬ 1.              | ПКУВ-3                         | Контрольная работа №1   | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПКУВ-3                         | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |

|  |        |                        |   |                                       |
|--|--------|------------------------|---|---------------------------------------|
| <b>макс:</b>   |        |                        |   | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | ПКУВ-5 | Практическая работа    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | ПКУВ-5 | Контрольная работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>   |        |                        |   | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |        |                        |   | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |        |                        |   | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |        |                        |   | <b>50</b>                             |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                       | Уровни сформированности компетенции                   |   |
|--------------------------------|--|---|---|
| ПКУВ-3,5                       | Выполнение тестовых заданий к экзамену | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |  |   |   |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это



специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Основная литература**

1. Колмыкова, Т. С. Инвестиционный анализ : учебное пособие / Т. С. Колмыкова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 208 с.

2. Кузнецов, Б.Т. Инвестиционный анализ : учебник и практикум / Б. Т. Кузнецов. - М. : Юрайт, 2014. - 361 с. - (Бакалавриат. Академический курс).

3. Кузнецов, Б. Т. Инвестиционный анализ : учебник и практикум для вузов / Б. Т. Кузнецов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02215-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450162> (дата обращения: 30.11.2020).
4. Мелкумов, Я. С. Инвестиционный анализ : учебное пособие / Я. С. Мелкумов. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).
5. Мыльник, В. В. Инвестиционный менеджмент : учебное пособие / В. В. Мыльник, А. В. Мыльник, Е. В. Зубеева. - М. : РИОР: ИНФРА-М, 2013. - 229 с.

## **7.2. Дополнительная литература**

- 1.Беляев, Ю. М. Инновационный менеджмент: учебник для бакалавров / Ю. М. Беляев. - М. : Дашков и К, 2014. - 220 с. — Текст: непосредственный.
2. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2452-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425884> (дата обращения: 25.11.2020).
3. Изотова, М. А. Инновации в социокультурном бизнесе и туризме : / М. А. Изотова. - М. : Советский спорт, 2006. - 224 с. — Текст: непосредственный.
4. Инновационное предпринимательство: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. В.Я.Горфинкеля, Т.Г.Попадюк. - М. : Юрайт, 2017. - 523 с. — Текст: непосредственный.

## **8.ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- 1.eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. — Москва, 2000. — Текст: электронный. — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 01.02.2021). — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
- 2.Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. — Москва, 2005. — Текст: электронный. — URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
- 3.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. — Казань. — Текст : электронный.— URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)
- 4.Лань: электронно-библиотечная система / издательство Лань. — Санкт-Петербург, 2011. — Текст : электронный. — URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2019). — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
- 5.Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. — Москва. — Текст: электронный. — URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru) (дата обращения 1.09.2019).
- 6.Министерство спорта РТ: официальный сайт. — Казань. — Текст: электронный. — URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. — Казань. — Текст: электронный. — URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)
- 8.Министерство спорта РФ: официальный сайт. — Москва, 2008. — Текст: электронный. — URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
- 9.Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. — Казань, 2013. — Текст: электронный.
- 10.Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>
- 11.Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
- 12.ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// prohotelia.com/](http://prohotelia.com/)
- 13.EREPOR.T.RU. мировая экономика.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:

<http://www.ereport.ru/>

14. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).

15. Hotel Advisors. Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>

16. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: Информат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема

Авторы-разработчики: д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» марта 2019 г.

Рабочая программа дисциплины

Организация и управление деятельностью предприятия питания

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности


квалификация  
бакалавр

Форма обучения          очная           
очная, заочная

Автор (ы) программы старший преподаватель кафедры сервиса и туризма  
Матасова А.К.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019  
года Протокол № 9.


Заведующий  
кафедрой

 / Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

 / Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

 / Гильмутдинова Р.И.  
«15» марта 2019 г.

Казань – 2019

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

- Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (**ПКУВ-2**)
- Способен к разработке технологии процесса сервиса (**ПКУВ-4**)
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности (**ПКУВ-6**)

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты  | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции   |
|---|--|-------------------------|---|
| <p><b>Знания:</b>о целях и задачах предприятия питания</p> <p><b>Умения:</b>обеспечение достижения целей и задач структурными подразделениями предприятия питания</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> организации выполнения процесса достижения целей на предприятии питания</p><br><p><b>Знания:</b>как проводить выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания для предприятия питания</p> <p><b>Умения:</b>непосредственного отбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания на предприятии питания.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания на</p> | <p>33.008</p> <p><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</i></p> | <p><b>ПКУВ-2</b></p>    | <p><b>ПКУВ-2.1</b></p> <p><i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</i></p><br><p><b>ПКУВ-2.2</b></p> <p><i>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p> |

|  |  |                      |  |
|--|--|----------------------|--|
| <p>предприятия питания.</p> <p><b>Знания:</b> процесса принятия организационного решения для предприятия питания</p> <p><b>Умения:</b> развивать клиентурные отношений на предприятии питания.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Выбора организационных решений по развитию клиентурных отношений на предприятии питания.</p>  |  |                      | <p><b>ПКУВ-2.3.</b><br/>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>  |
| <p><b>Знания:</b> о сущности материальных ресурсов, понятие оборудования для осуществления процесса сервисной деятельности предприятия питания</p> <p><b>Умения:</b> выбора материальных ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервисной деятельности предприятия питания</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Непрерывного процесса выбора материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса на предприятии питания.</p> <p><b>Знания:</b> о технических и иных требований к качеству работ и услуг</p> <p><b>Умения:</b> организации типовых технологических процессов на предприятии питания</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Применения методов использования типовых технологических</p> |  | <p><b>ПКУВ-4</b></p> | <p><b>ПКУВ-4.1.</b><br/>Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p> <p><b>ПКУВ - 4.2.</b> Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>процессов на<br/>предприятии питания.</p> <p><b>Знания:</b> требований<br/>производственной<br/>дисциплины, правила по<br/>охране труда и пожарной<br/>безопасности при<br/>осуществлении<br/>технологического<br/>процесса.</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять<br/>технологический процесс<br/>с учётом требования<br/>производственной<br/>дисциплины, правил по<br/>охране труда и пожарной<br/>безопасности на<br/>предприятии питания.</p> <p><b>Навыки и/или опыт<br/>деятельности:</b><br/>Применяет правила по<br/>охране труда и пожарной<br/>безопасности при<br/>осуществлении<br/>технологического<br/>процесса на предприятии<br/>питания.</p> |  |  | <p><b>ПКУВ-4.3.</b><br/><i>Учитывает<br/>требования<br/>производственн<br/>ой дисциплины,<br/>правила по<br/>охране труда и<br/>пожарной<br/>безопасности<br/>при<br/>осуществлении<br/>технологическог<br/>о процесса</i></p> |
|--|--|--|--|

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
| <p><b>Знания:</b> о сущности, задачах и методах осуществления сервисных технологий на предприятии питания.</p> <p><b>Умения:</b> применять соответствующие обстоятельствам сервисные технологии на предприятии питания.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> применения сервисных технологий в управлении деятельностью предприятия питания</p> <p><b>Знания:</b> о необходимости и методах установления деловых связей</p> <p><b>Умения:</b> установления деловых связей с партнерами по бизнесу</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> установления деловых связей для организации и управления деятельности предприятия питания</p> <p><b>Знания:</b> о сущности планирования и контроля процесса обслуживания на предприятии питания</p> <p><b>Умения:</b> осуществления планирования и контроля процесса обслуживания</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> осуществления планирования и контроля процесса обслуживания деятельности предприятия питания</p> |  | <p><b>ПКУВ-6</b></p> | <p><b>ПКУВ-6.1.</b><br/><i>Применяет сервисные технологии</i></p> <p><b>ПКУВ-6.2.</b><br/><i>Устанавливает деловые связи</i></p> <p><b>ПКУВ-6.3</b><br/><i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p> |
|---|--|----------------------|---|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина относится Б1.В.1.П.В.ДВ.07.01 Организация и управление деятельностью предприятия питания к части, формируемой участниками образовательных отношений Блоку 1 Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору ОПОП ВО.



В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры   |   |            |   |   |   |   |   |
|---|-------------------------|------------|---|------------|---|---|---|---|---|
|   |                         | 1          | 2 | 3          | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 56                      |            |   | 56         |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                    |                         |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Лекции  |                         |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Семинары  |                         |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                            | 56                      |            |   | 56         |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | зачёт                   |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Самостоятельная работа студента                 | 88                      |            |   | 88         |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>144</b> |   | <b>144</b> |   |   |   |   |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>4</b>   |   | <b>4</b>   |   |   |   |   |   |

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п     | Тема (раздел)  | Содержание раздела   | Формируемая компетенция       | Всего часов |
|-----------|--|--|-------------------------------|-------------|
| 4 семестр |  |  |                               |             |
| 11        | Основы организации услуг питания.  | Понятие предприятия общественного питания. Направления развития общественного питания. Документы, регламентирующие работу предприятий питания. Совершенствование организации производства. Формы разделения труда: концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование.  | ПК УВ-2<br>ПК УВ-4            | 29          |
| 2         | Современное состояние и перспективы развития предприятий общественного питания | Современное состояние рынка услуг питания в РФ. Трудности организации предприятия питания. Перспективы развития отрасли. Инновационные и прогрессивные технологии обслуживания. Тренды и тенденции развития отрасли.   | ПК УВ-2                       | 57          |
| 3         | Управление деятельностью предприятия питания                                   | Организационная структура предприятия питания. Экономическая сущность предприятия общественного питания. Юридический, хозяйственный и отраслевой аспект предприятий питания. Классификация предприятий питания. Структура управления предприятием питания. Трудовой коллектив предприятия питания. Функции и должностные инструкции. | ПК УВ-2<br>ПК УВ-4<br>ПК УВ-6 | 29          |

|    |   |  |         |    |
|----|---|--|---------|----|
| 34 | Материально-техническая база предприятий питания. | Научно-технический прогресс в общественном питании. Производственные помещения на предприятиях питания. Производственное оборудование на предприятиях питания. Оборудование помещений на предприятиях питания. | ПК УВ-6 | 29 |
|----|---|--|---------|----|

#### 4. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)  | Индикаторы достижения   |
|-------------|---|---|
| ПК УВ-2     | В/01.6<br>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания. | ПКУВ-2.2<br>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания  |
| ПК УВ-4     | В/01.6<br>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания. | ПКУВ-4.1.<br>Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса<br>ПКУВ-4.3.<br>Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса |
| ПК УВ-6     | В/02.6<br>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами  | ПКУВ-6.1. Применяет сервисные технологии<br>ПКУВ-6.2. Устанавливает деловые связи<br>ПКУВ-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания  |

#### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания  | Уровни оценивания          |
|---------------------|--|----------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на | Не аттестован (Неудовлетво |

|                                  |   |                                     |
|----------------------------------|---|-------------------------------------|
|                                  | поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.   | нительно)                           |
|                                  | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                  | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                  | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача              | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                  | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                  | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                  | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос зачётного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.   | Не аттестован                       |
|                                  | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                  | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник  | Средний уровень (Хорошо)            |

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
|                         | <p>допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.</p>   |  |
|                         | <p>Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.</p>   | <p>Высокий уровень (Отлично)</p>           |
| Доклад на заданную тему | <p>Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>  | <p>Не аттестован (Неудовлетворительно)</p> |
|                         | <p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p> | <p>Низкий (Удовлетворительно)</p>          |
|                         | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>            | <p>Средний (Хорошо)</p>                    |
|                         | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в</p>   | <p>Высокий (Отлично)</p>                   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. |  |
|--|---|--|

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача зачёта по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

### **Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| <b>Этапы формирования компетенций</b> | <b>Контролируемые разделы</b> | <b>Код контролируемой компетенции</b> | <b>Оценочное средство</b> | <b>Уровни сформированности компетенции</b> |
|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|--|
|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|--|

|   |                  |                               |                            |   |                                      |
|---|------------------|-------------------------------|----------------------------|---|--------------------------------------|
| <b>1<br/>этап</b>   | <b>МОДУЛЬ 1.</b> | ПК УВ-2<br>ПК УВ-4<br>ПК УВ-6 | Доклад на<br>заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                     |
|   |                  | ПК УВ-6                       | Кейс-задача<br>№1          | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                     |
|   |                  | ПК УВ-4                       | Практическая<br>работа № 1 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|   |                  | <b>макс:</b>                  |                            |   | <b>20</b>                            |
| <b>2<br/>этап</b>   | <b>МОДУЛЬ 2.</b> | ПК УВ-6                       | Практическая<br>работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|   |                  | ПК УВ-4                       | Кейс-задача<br>№ 2         | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                     |
|   |                  | ПК УВ-2<br>ПК УВ-4<br>ПК УВ-6 | Доклад на<br>заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                     |
|   |                  | <b>макс:</b>                  |                            |   | <b>20</b>                            |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>   |                  |                               |                            |   | <b>40</b>                            |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по<br>электронному журналу: |                  |                               |                            |   | <b>10</b>                            |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>   |                  |                               |                            |   | <b>50</b>                            |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой<br>компетенции | Форма оценивания         | Уровни сформированности<br>компетенции |  |
|-----------------------------------|--------------------------|--|--|
|                                   |                          | Уровни сформированности<br>компетенции | Уровни сформированности<br>компетенции |
| ПК УВ-2, ПК УВ-4,<br>ПК УВ-6      | Ответ на вопрос к зачету | не аттестован                          | 0 – 14                                 |
|                                   |                          | низкий                                 | 15 – 32                                |
|                                   |                          | средний                                | 33 – 42                                |
|                                   |                          | высокий                                | 43 – 50                                |
| <b>макс: 50 баллов</b>            |                          |  |  |

#### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачёта.

Зачёт по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачёт может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы зачётного билета. Каждый зачётный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Зачётный тест содержит 20 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1. Основная литература**



1. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов: учебное пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М. : Магистр; ИНФРА-М, 2011. – 320 с. – Текст: непосредственный.
2. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр; ИНФРА-М, 2013. – 496 с. – Текст: непосредственный.
3. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и ресторанах: учебное пособие / А. В. Сорокина. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. – 304 с. – Текст: непосредственный.

## **5.2.Дополнительная литература**

1. Авруцкая, И. Битва за гостя. Стратегия и тактика ресторанного маркетинга / И. Авруцкая. - М. : ООО "Информационная группа "Ресторанные ведомости", 2015. - 184 с. – Текст: непосредственный.
2. Милл, Р. К. Управление рестораном: учебник / Р. К. Милл. – М. : ЮНИТИ–ДАНА, 2009. – 535 с.: ил. – Текст: непосредственный.
3. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб : Питер, 2012. – 432 с. – Текст: непосредственный.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

26. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров . – Текст : электронный.– URL: Режим доступа: [http:// hotelier.pro](http://hotelier.pro)
27. Официальный сайт журнала «Horeca magazine». – Текст : электронный.– URL: <http://www.horeca-magazine.ru>.
28. Официальный сайт журнала «Ресторанные ведомости». – Текст : электронный.– URL: [http:// restoved.ru/catalog/zhurnal\\_restorannye\\_vedomosti\\_/](http://restoved.ru/catalog/zhurnal_restorannye_vedomosti/)
29. Libra Hospitality. Вебинары. . – Текст : электронный.– URL: <http://www.librahospitality.com/lh-school/webinars>
30. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. . – Текст : электронный.– URL: [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
31. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
32. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
33. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
34. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
35. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
36. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: [www.molodazh.rt.ru](http://www.molodazh.rt.ru)
37. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>

38. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
39. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
40. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
41. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **7.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Автор-разработчик: старший преподаватель кафедры сервиса и туризма Матасова А.К.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» марта 2019 г.

Рабочая программа дисциплины

Сервисные технологии в индустрии развлечений

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности


квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная


Автор (ы) программы старший преподаватель кафедры сервиса и туризма  
Матасова А.К.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019  
года Протокол № 9.


Заведующий  
кафедрой

 / Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

 / Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

 / Гильмутдинова Р.И.  
«15» марта 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

- Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (**ПКУВ-2**)
- Способен к разработке технологии процесса сервиса (**ПКУВ-4**)
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности (**ПКУВ-6**)

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения  | Соотнесенные профессиональные стандарты  | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|--|--|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b> о целях и задачах предприятия индустрии развлечений</p> <p><b>Умения:</b> обеспечение достижения целей и задач структурными подразделениями предприятия индустрии развлечений</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> организации выполнения процесса достижения целей на предприятии индустрии развлечений</p>  | <p>33.008</p> <p><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</i></p> | <b>ПКУВ-2</b>           | <p><b>ПКУВ-2.1</b></p> <p><i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</i></p> |
| <p><b>Знания:</b> о целях и задачах предприятия индустрии развлечений</p> <p><b>Умения:</b> обеспечение достижения целей и задач структурными подразделениями предприятия индустрии развлечений</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> организации выполнения процесса достижения целей на предприятии индустрии развлечений.</p> |  |                         | <p><b>ПКУВ-2.2</b></p> <p><i>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</i></p>                          |
| <p><b>Знания:</b> процесса принятия</p>  |  |                         | <p><b>ПКУВ-2.3.</b></p> <p><i>Принимает</i></p>  |

|  |                      |  |  |
|--|----------------------|--|--|
| <p>организационного решения для предприятия индустрии развлечений<br/> <b>Умения:</b> развивать клиентурные отношений на предприятии индустрии развлечений.<br/> <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>         Выбора организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия индустрии развлечений</p>  |                      |  | <p><i>организационные решения по развитию клиентурных отношений</i></p>  |
| <p><b>Знания:</b> о сущности материальных ресурсов, понятие оборудования для осуществления процесса сервисной деятельности предприятия индустрии развлечений<br/> <b>Умения:</b> <b>выбора</b> материальных ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервисной деятельности предприятия индустрии развлечений<br/> <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>         Непрерывного процесса выбора материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p> <p><b>Знания:</b> о технических и иных требований к качеству работ и услуг<br/> <b>Умения:</b> организации типовых технологических процессов на предприятии индустрии развлечений.<br/> <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>         Применения методов</p> | <p><b>ПКУВ-4</b></p> |  | <p><b><i>ПКУВ-4.1.</i></b><br/> <i>Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</i></p> <p><b><i>ПКУВ - 4.2.</i></b><br/> <i>Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов</i></p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>использования типовых технологических процессов на предприятии индустрии развлечений.</p> <p><b>Знания:</b> требований производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса на предприятии индустрии развлечений.</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять технологический процесс с учётом требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности на предприятии индустрии развлечений</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>Применяет правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса на предприятии индустрии развлечений.</p> |  |  | <p><b>ПКУВ-4.3.</b><br/><i>Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</i></p> |
|--|--|--|--|

|  |  |                      |  |
|--|--|----------------------|--|
| <p><b>Знания:</b> о сущности, задачах и методах осуществления сервисных технологий в индустрии развлечений</p> <p><b>Умения:</b> применять соответствующие обстоятельствам сервисные технологии в индустрии развлечений</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> применения сервисных технологий в управлении деятельностью предприятия индустрии развлечений</p> <p><b>Знания:</b> о необходимости и методах установления деловых связей</p> <p><b>Умения:</b> установления деловых связей с партнерами по бизнесу</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> установления деловых связей для организации и управления деятельности предприятия в индустрии развлечений</p> <p><b>Знания:</b> о сущности, задачах, критериях и методах планирования и контроля процесса обслуживания в индустрии развлечений</p> <p><b>Умения:</b> осуществления планирования и контроля процесса обслуживания в индустрии развлечений</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> осуществления планирования и контроля процесса обслуживания деятельности предприятия в индустрии развлечений</p> |  | <p><b>ПКУВ-6</b></p> | <p><b><i>ПКУВ-6.1.</i></b><br/><i>Применяет сервисные технологии</i></p> <p><b><i>ПКУВ-6.2.</i></b><br/><i>Устанавливает деловые связи</i></p> <p><b><i>ПКУВ-6.3</i></b><br/><i>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</i></p> |
|--|--|----------------------|--|



## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.1.П.В.ДВ.07.01 Сервисные технологии в индустрии развлечений относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блоку 1 – Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору. ОПОП ВО.В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |   |     |   |   |   |   |   |  |  |
|---|------------------|-------------|----------|---|-----|---|---|---|---|---|--|--|
|   |                  |             | 1        | 2 | 3   | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |  |  |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 56          |          |   | 56  |   |   |   |   |   |  |  |
| В том числе:                                    |                  |             |          |   |     |   |   |   |   |   |  |  |
| Лекции  |                  |             |          |   |     |   |   |   |   |   |  |  |
| Семинары  |                  |             |          |   |     |   |   |   |   |   |  |  |
| Практические занятия                            |                  | 56          |          |   | 56  |   |   |   |   |   |  |  |
| Промежуточная аттестация (зачёт)                |                  | зачёт       |          |   |     |   |   |   |   |   |  |  |
| Самостоятельная работа студента                 |                  | 88          |          |   | 88  |   |   |   |   |   |  |  |
| .Общая трудоемкость                             | Часы             | 144         |          |   | 144 |   |   |   |   |   |  |  |
|   | Зачетные единицы | 4           |          |   | 4   |   |   |   |   |   |  |  |

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п     | Тема (раздел)   | Содержание раздела  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----------|---|---|-------------------------|-------------|
| 4 семестр |   |   |                         |             |
| 11        | Индустрия развлечений: понятие, сущность, особенности | Досуг: понятие, особенность, признаки, составные части, структура. Сущность понятия «развлечение», структура индустрии развлечений, особенности современных институционализированных развлечений. Предпосылки развития индустрии развлечений на современном этапе. Основные тенденции, сопровождающие развитие индустрии развлечений в России и за рубежом. | ПК УВ-2                 | 14          |
| 2         | Инфраструктура индустрии развлечений                  | Определение инфраструктуры. Индустрия развлечений как социально-экономическая система. Государственные, коммерческие и некоммерческие структуры сферы развлечений. Опыт развития предприятий развлечений за рубежом (игорные заведения, развлекательные центры, клубы,  | ПК УВ-2                 | 14          |

|    |  |  |                    |    |
|----|--|--|--------------------|----|
|    |  | тематические парки).   |                    |    |
| 3  | Технология обслуживания потребителей индустрии развлечений                   | в<br>Представление о технологиях обслуживания в сфере развлечений и досуга. Критерии технологии обслуживания. Технология обслуживания на основе художественного творчества в процессе реализации праздничных и массово-зрелищных мероприятий. Технологии досуга, связанные с современной техникой. | ПК УВ-4<br>ПК УВ-6 | 23 |
| 34 | Театры и киноконцертные залы: особенности организации и основные технологии. | Основные понятия. Классификация театров и киноконцертных залов. Инфраструктура театров. Инфраструктура многоцелевых залов. Особенности организации и основные технологии на массово-зрелищных предприятиях   | ПК УВ-4<br>ПК УВ-6 | 28 |
| 5  | Технологии и особенности организации деятельности в тематических парках      | Сущность парков, их назначение. Организация деятельности тематических и общественных парков. Концепции управления персоналом в тематических парках. Управление аттракционами.  | ПК УВ-4<br>ПК УВ-6 | 28 |
| 6  | Технологии и особенности организации в игорном бизнесе                       | Игровые технологии. Основные понятия игорного бизнеса (игорное заведение, зал игровых автоматов, игровой автомат, букмекерская контора, тотализатор, казино). Законодательная база. Организационно-управленческая структура.   | ПК УВ-2<br>ПК УВ-4 | 14 |
| 7  | Шоу-бизнес как сегмент индустрии развлечений                                 | Определение шоу-бизнеса. Инфраструктура шоу-бизнеса, Особенность продукта шоу-бизнеса. Факторы, способствующие эффективному развитию этой сферы деятельности. Организационная структура. Особенности использования мероприятий в стиле шоу.  | ПК УВ-2            | 23 |

#### 4. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)   | Индикаторы достижения  |
|-------------|--|--|
| ПК УВ-2     | В/02.6<br>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ПКУВ-2.3.<br>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений |

|                |  |   |
|----------------|--|---|
|                |  |   |
| <i>ПК УВ-4</i> | <i>В/02.6<br/>Взаимодействие с потребителями<br/>и заинтересованными сторонами</i> | <i>ПКУВ-4.1.<br/>Выбирает материальные<br/>ресурсы, оборудование для<br/>осуществления процесса<br/>сервиса<br/>ПКУВ-4.3.<br/>Учитывает требования<br/>производственной дисциплины,<br/>правила по охране труда и<br/>пожарной безопасности при<br/>осуществлении<br/>технологического процесса</i> |
| <i>ПК УВ-6</i> | <i>В/02.6<br/>Взаимодействие с потребителями<br/>и заинтересованными сторонами</i> | <i>ПКУВ-6.1. Применяет<br/>сервисные технологии<br/>ПКУВ-6.2. Устанавливает<br/>деловые связи<br/>ПКУВ-6.3 Осуществляет<br/>планирование и контроль<br/>процесса обслуживания</i>   |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b>               |
|---------------------------|--|--|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Ситуационная задача       | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |

|                                  |  |                                     |
|----------------------------------|--|-------------------------------------|
|                                  | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                  | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                  | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос зачётного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.  | Не аттестован                       |
|                                  | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                  | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                  | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему          | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |

|  |  |                                       |
|--|--|---------------------------------------|
|  | <p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.</p> <p>Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>  | <p>Низкий<br/>(Удовлетворительно)</p> |
|  | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна.</p> <p>Использовано более 2 профессиональных терминов.</p> <p>Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  | <p>Средний<br/>(Хорошо)</p>           |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | <p>Высокий<br/>(Отлично)</p>          |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача зачёта по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

### **Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Этапы формирования компетенций                                     | Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|--|------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 этап   | МОДУЛЬ 1.              | ПК УВ-2<br>ПК УВ-4<br>ПК УВ-6  | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                      |
|  |                        | ПК УВ-6                        | Кейс-задача №1          | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                      |
|  |                        | ПК УВ-4                        | Практическая работа № 1 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  |                        | <b>макс:</b>                   |                         |   | <b>20</b>                             |
| 2 этап   | МОДУЛЬ 2.              | ПК УВ-6                        | Практическая работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  |                        | ПК УВ-4                        | Кейс-задача № 2         | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                      |
|  |                        | ПК УВ-2<br>ПК УВ-4<br>ПК УВ-6  | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                      |
| <b>макс:</b>   |                        |                                | <b>20</b>               |   |                                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                        |                                |                         |   | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                        |                                |                         |   | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                        |                                |                         |   | <b>50</b>                             |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания         | Уровни сформированности компетенции                   |   |
|--------------------------------|--------------------------|---|---|
| ПК УВ-2, ПК УВ-4,<br>ПК УВ-6   | Ответ на вопрос к зачету | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью

реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачёта.

Зачёт по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачёт может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы зачётного билета. Каждый зачётный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Зачётный тест содержит 20 вопросов и ситуационных задач.

#### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

#### **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**



## **5.1. Основная литература**

1. Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности: учебник / И. М. Асанова. – М. : ИЦ «Академия», 2011. – 192 с. – Текст: непосредственный.
2. Третьякова, Т. Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Т. Н. Третьякова. – М. : ИЦ «Академия», 2008. – 272 с. – Текст: непосредственный.

## **5.2. Дополнительная литература**

1. Аванесова, Г. А. Культурно-досуговая деятельность: учебное пособие / Г. А. Аванесова. – [Б. м. : б. и.], 2006. – 236 с. – Текст: непосредственный.
2. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учебное пособие / В. В. Богалдин-Малых. – М. : Изд-во МПСИ; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2004. – 560 с. – Текст: непосредственный.
3. Изотова, М. А. Инновации в социокультурном бизнесе и туризме/ М. А. Изотова. – М. : Советский спорт, 2006. – 224 с. – Текст: непосредственный.
4. Колодий, Н. А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте: учебное пособие для магистратуры / Н. А. Колодий. – М.: Юрайт, 2017. – 326 с. – Текст: непосредственный.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
3. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
6. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL:
7. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
8. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
9. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>

10. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
11. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **7.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Автор-разработчик: старший преподаватель кафедры сервиса и туризма Матасова А.К.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И  
ТУРИЗМА»**

Кафедра иностранных языков и языкознания



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» апреля 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Деловой русский язык и культура речи

---

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**


**Направленность (профиль) подготовки**  
квалификация  
*Организация сервисной деятельности*

*бакалавр*

Форма обучения очная

Автор (ы) программы: к.п.н., ст. преподаватель Латыпова А.К.  
Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «7» марта 2019 года,  
протокол № 8.


Заведующий  
кафедрой

 / Волчкова В.И.  
«7» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
«14» апреля 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
«15» апреля 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

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

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения  | Соотнесенные профессиональные стандарты | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|--|---|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b><br/>- принципов построения устного и письменного высказывания на русском языке;<br/>- правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p> <p><b>Умения:</b><br/>-применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>- навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке;<br/>- методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке.</p> |   | <b>УК-4</b>             | <b>УК 4.1</b><br>Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина ФТД.В.01 Русский язык и культура речи относится к блоку ФТД. Факультативы, части формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                     | Всего часов             | семестры  |    |   |   |   |   |   |   |
|--|-------------------------|-----------|----|---|---|---|---|---|---|
|  |                         | 1         | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> | <b>36</b>               | <b>36</b> |    |   |   |   |   |   |   |
| В том числе:   |                         |           |    |   |   |   |   |   |   |
| Лекции   | 4                       | 4         |    |   |   |   |   |   |   |
| Семинары   |                         |           |    |   |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                                   | 32                      | 32        |    |   |   |   |   |   |   |
| Лабораторные работы                                    |                         |           |    |   |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                       | зачет                   | зачет     |    |   |   |   |   |   |   |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 | <b>36</b>               | 36        |    |   |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>72</b> | 72 |   |   |   |   |   |   |
|  | <b>зачетные единицы</b> | <b>2</b>  | 2  |   |   |   |   |   |   |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п  | Тема (раздел)   | Содержание раздела   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|--|---|--|-------------------------|-------------|
| <i>Модуль 1. Языковые нормы делового общения</i> |   |  |                         |             |
| 11   | Современный русский язык и культура речи                            | Единицы, уровни языковой системы. Основные функции языка. Язык и речь. Виды речевой деятельности. Устная и письменная форма речи. Язык как важнейший компонент национальной культуры. Русский язык в системе языков мира. Характеристика русского языка с точки зрения родственных связей. Особенности русского языка. Характеристика юридического статуса и сферы распространения русского языка. | УК-4                    | 4           |
| 22   | Литературный язык. Нелитературные варианты русского языка. Языковые | Понятие литературного языка. Краткий обзор истории русского литературного языка. Языковая норма, ее признаки и роль в становлении и функционировании   | УК-4                    | 4           |

|        |   |   |      |   |
|--------|---|---|------|---|
|        | особенности профессиональной коммуникации                                       | литературного языка.<br>Территориальные варианты языка.<br>Просторечие как социальный вариант языка.<br>Профессиональный сленг.   |      |   |
| 3<br>3 | Культура речи (нормативный коммуникативный, этический аспект) и деловое общение | Культура речи как языковедческая дисциплина и личностная характеристика человека. Нормативный, коммуникативный и этический аспекты культуры речи. Речевой портрет. Типы речевой культуры: элитарный, среднелитературный, литературно-разговорный, фамильярно-разговорный.   | УК-4 | 4 |
| 44     | Акцентологические, орфоэпические нормы  | Понятие орфоэпической нормы.<br>Трудности орфоэпии: произношение заимствованных слов; произношение <i>e/ë</i> под ударением; произношение орфографического сочетания <i>чн</i> .<br>Особенности ударения в русском языке.<br>Динамика акцентологической нормы.<br>Типичные нарушения орфоэпической и акцентологической нормы в профессиональной коммуникации (сервис)   | УК-4 | 4 |
| 5      | Морфологические нормы   | Понятие морфологической нормы.<br>Грамматические формы имени существительного: именительный падеж множественного числа; родительный падеж множественного числа; род несклоняемых имен существительных; род аббревиатур и сложносоставных слов; колебания в падежных формах; склонение собственных имен.<br>Грамматические формы имени прилагательного: степени сравнения имен прилагательных; полные и краткие формы прилагательных.<br>Грамматические формы глагола: недостаточные глаголы; избыточные глаголы.<br>Типичные нарушения морфологической нормы в профессиональной коммуникации (сервис) | УК-4 | 4 |
| 6      | Лексические нормы   | Ошибки в области лексической сочетаемости и их причины. Лексическая и семантическая избыточность. Тавтология, плеоназм, многословие. Паронимия. Редактирование текстов с нарушением лексической нормы.<br>Типичные нарушения лексической нормы в профессиональной коммуникации (сервис)   | УК-4 | 4 |
| 7      | Синтаксические нормы  | Понятие синтаксической нормы.<br>Согласование сказуемого и подлежащего.<br>Особенности употребления предлогов.<br>Употребление причастных оборотов.   | УК-4 | 4 |

|   |   |   |      |   |
|---|---|---|------|---|
|   |   | Употребление деепричастных оборотов. Построение предложений с однородными членами. Редактирование текстов с нарушением синтаксической нормы. Типичные нарушения синтаксической нормы в профессиональной коммуникации (сервис)   |      |   |
| 8   | Функциональные стили.                                 | Система функциональных стилей. Книжные стили. Разговорный стиль. Сфера применения и функции стилей. Языковые и стилистические особенности функциональных стилей. Функционально-стилевое и жанровое разнообразие текстов сферы сервиса. Особенности рекламных текстов в сфере сервиса  | УК-4 | 4 |
| 9   | Научный стиль   | Конструктивные и языковые особенности научного стиля речи. Подстили научного стиля. Жанровое своеобразие научного стиля речи. Научная статья и её структура. Вторичные научные жанры и правила их создания (реферат, конспект, тезисы, аннотация). Способы передачи чужой речи в научном тексте. Требования к оформлению цитаты. Пунктуация при цитировании. Языковые конструкции научного стиля. | УК-4 | 4 |
| <i>Модуль 2. Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации</i> |   |   |      |   |
| 11<br>1   | Особенности официально-делового стиля в русском языке | Жанрово-стилевое разнообразие официально-делового стиля. Стандартизация и унификация языка служебных документов. Устойчивые сочетания и обороты деловой речи. Понятие канцеляризма, штампа, языкового клише.  | УК-4 | 4 |
| 12  | Устное деловое общение                                | Речевая самопрезентация в деловом общении. Понятие вербального имиджа. Техники формирования вербального имиджа. Понятие самопрезентации. Речевые аспекты делового этикета. Диалогические жанры в деловом общении. Монологические жанры делового общения. Основные принципы успешного речевого взаимодействия. Техники диалога. Основы полемического мастерства.                                   | УК-4 | 4 |
| 13  | Виды деловых бумаг. Личная документация               | Общие правила оформления деловых бумаг. Реквизиты и структура деловых бумаг. Стандартные языковые формулы и стилистические особенности текстов личной документации. Резюме, заявление, объяснительная записка.  | УК-4 | 4 |
| 14  | Организационно-                                       | Стандартные языковые формулы и  | УК-4 | 4 |

|    |   |  |      |   |
|----|---|--|------|---|
|    | распорядительная и информативно-справочная документация | стилистические особенности организационно-распорядительной и информативно-справочной документации. Договор, приказ, акт, справка, служебная записка, аналитическая записка, докладная записка.   |      |   |
| 15 | Деловое письмо  | Требования к ведению деловой переписки. Классификация официальных писем. Оформление и структура письма. Алгоритм составления письма. Информационные письма. Письмо-сообщение, извещение, уведомление, письмо-подтверждение, письмо-заявление, письмо-напоминание (предупреждение), рекламно-информационное (презентационное) письмо. Гарантийные письма. Письмо-запрос, письмо-ответ на запрос, письмо-предложение, письмо-просьба, письмо-рекламация, ответ на письмо-рекламацию. Стандартные языковые формулы делового письма. Стилистические особенности деловых писем. | УК-4 | 8 |
| 16 | Электронная деловая коммуникация                        | Оформление, структура электронного письма. Этикет электронного делового общения. Языковые и стилевые особенности электронной деловой коммуникации.   | УК-4 | 4 |
| 17 | Публичная речь в деловом общении                        | Ораторское искусство как социальное явление. Роды и виды красноречия. Публичная речь: особенности, правила, подготовка, структура. Адаптация к аудитории публичного выступления. Виды публичных выступлений. Презентация как вид публичной речи. Онлайн- выступления.  | УК-4 | 8 |

## 5. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения   |
|-------------|--------------------------------|---|
| УК-4        |                                | <i>Знает:</i><br>- принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке;<br>- правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. |
| УК-4        |                                | <i>Умения:</i><br>- применять на практике   |



|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | <i>деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке.</i>   |
| УК-4 |  | <i>Имеет опыт:<br/>- деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке.</i> |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|--|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача       | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и  | Высокий уровень (Отлично)           |

|                    |  |                                     |
|--------------------|--|-------------------------------------|
|                    | аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.   |                                     |
| Деловая игра       | Студент неполно изложил задание; при изложении были допущены существенные ошибки; результаты выполнения работы не удовлетворяют требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                    | Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении была допущена 1 существенная ошибка; знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий; излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя; материал оформлен не в соответствии с требованиями.  | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                    | Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала; материал оформлен в соответствии с требованиями. | Средний (Хорошо)                    |
|                    | Студент обстоятельно, с достаточной полнотой излагает соответствующую тему; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала. Материал оформлен в соответствии с требованиями.  | Высокий (Отлично)                   |
| Тестовые задания   | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                       |
|                    | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                    | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                    | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Контрольная работа | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                    | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.  | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                    | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением  | Средний                             |

|                                      |   |                                     |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
|                                      | необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.  | (Хорошо)                            |
|                                      | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; правильно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.   | Высокий (Отлично)                   |
| Реферат/презентация на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                      | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информации, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или студент отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.   | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                                      | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории  | Средний (Хорошо)                    |
|                                      | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий (Отлично)                   |
| Ответ на вопрос                      | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не   | Не аттестован                       |

|                  |  |                                       |
|------------------|--|---------------------------------------|
| билета<br>зачета | может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.  |                                       |
|                  | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.  | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно) |
|                  | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень<br>(Хорошо)           |
|                  | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.  | Высокий уровень<br>(Отлично)          |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

### **Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство       | Уровни сформированности компетенции           |                                     |
|--|--------------------------------|--------------------------|---|-------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>   | УК-4                           | Тест №1                  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 0<br>1<br>2<br>3                    |
|  | УК-4                           | Тест №2                  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 0<br>1<br>2<br>3                    |
|  | УК-4                           | Тест №3                  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 0<br>1<br>2<br>3                    |
|  | УК-4                           | Тест №4                  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 0<br>1<br>2<br>3                    |
|  | УК-4                           | Итоговый тест (Модуль 1) | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2 и менее<br>3– 4<br>5 – 6<br>7 – 8 |
|  | <b>макс:</b>                   |                          |   |                                     |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | УК-4                           | Тест №5                  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 0<br>1<br>2<br>3                    |
|  | УК-4                           | Тест №6                  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 0<br>1<br>2<br>3                    |
|  | УК-4                           | Деловая игра             | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 1-0<br>2– 3<br>4 – 5<br>6 – 7       |
|  | УК-4                           | Итоговый тест (Модуль 2) | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 1-0<br>2– 3<br>4 – 5<br>6 – 7       |
| <b>макс:</b>   |                                |                          |   | <b>20</b>                           |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                          |   | <b>40</b>                           |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                          |   | <b>10</b>                           |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                          |   | <b>50</b>                           |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |                          |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|--------------------------|
|                                |                  | УК-4                                | Ответ на вопрос к зачету |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                  |                                     |                          |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                         | Уровни сформированности компетенций  |   |
|--|--|---|
|  | Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50       |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100  |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

**Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Контрольная работа** - одна из форм проверки и оценки знаний, речевых навыков и умений, а также эффективности форм и способов учебной деятельности.

**7. Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета.

Зачет по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет проводится в форме ответа на вопросы билета. Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме занятия с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельное

изучение теоретического материала с последующим выполнением теста по изученной теме; выполнение практических заданий.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература:**

1. Русский язык и культура речи [Текст]: учебник и практикум / под ред. А.В. Голубевой, В.И. Максимова. – М. : Юрайт, 2018. – 306 с. – Текст непосредственный.

### **Дополнительная литература:**

2. Воителева, Т. М. Русский язык и культура речи : учебник / Т. М. Воителева, Е. С. Антонова. – М. : ИЦ "Академия", 2013. – 400 с. – ISBN 978-5-7695-9733-6. – Текст: непосредственный

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – М. : Юрайт, 2014. – 468 с. – (Бакалавр. Базовый курс). – ISBN 978-5-9916-3373-4. – Текст: непосредственный.

4. Культура русской речи : учебник / отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. – М. Норма, 2009. – 560 с. – ISBN 978-5-89123-186-3. – Текст: непосредственный.

5. Павлова, Л. Г. Деловые коммуникации : учебник / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – М. : КНОРУС, 2016. – 300 с. – ISBN 978-5-406-03337-1. – Текст: непосредственный.

6. Крым, И. А. Основы общения и культуры речи: учебное пособие / И. А. Крым. – Кемерово : КемГУ, 2010. – 117 с. – ISBN 978-5-8353-1086-9. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/30079> (дата обращения: 01.03.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

### **8.**

1. Грамота.ру – справочно-информационный интернет-портал «Русский язык»: сайт. – Москва, 2000. - URL: [http:// www.gramota.ru](http://www.gramota.ru) (дата обращения: 31.08.2019). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

2. Культура письменной речи. Русский язык и литература: сайт. – Санкт-Петербург, 2001. - URL: [http:// www.grammar.ru](http://www.grammar.ru) (дата обращения: 31.08.2019). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

3. Текстология.ру: образовательный журнал: сайт. – Москва, 2011. - URL: <https://www.textologia.ru> (дата обращения: 31.08.2019). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

4. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 09.01.2018). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Аудитория для проведения занятий.



2. Компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.
- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Авторы-разработчики: к.п.н., ст. преп. Латыпова А.К.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра иностранных языков и языкознания



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» апреля 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Татарский язык в профессиональной деятельности

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

49.03.01 *Сервис*

*Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы: к.п.н., доцент Галавова Г.В., к.ф.н., доцент Мотигуллина А.Р.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «7» марта 2019 года Протокол № 8

Заведующий  
кафедрой

Волчкова В.И.  
«7» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

Зубкова Ю.О.  
«14» апреля 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

Гильмутдинова Р.И.  
«15» апреля 2019 г.

Казань – 2019

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

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

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты  | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|---|--|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b><br/>закономерностей и особенностей социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.</p> <p><b>Умения:</b><br/>-- понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>- навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения и знания национального (татарского) языка.</p> | <p><b>ПС 01.001</b><br/><b>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса»</b><br/>В/01.6</p> <p><b>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</b><br/>В/01.6<br/>В/02.6</p> | <b>УК-5</b>             | УК 5.1 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина ФТД.В.02 Татарский язык в профессиональной деятельности относится к блоку ФТД. Факультативы, части формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего | Семестры |
|--------------------|-------|----------|
|--------------------|-------|----------|

|   |                         | часов     | 1 | 2         | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|-------------------------|-----------|---|-----------|---|---|---|---|---|---|
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                         | 36        |   | 36        |   |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                    |                         |           |   |           |   |   |   |   |   |   |
| Лекции  |                         | 4         |   | 4         |   |   |   |   |   |   |
| Семинары  |                         | 32        |   | 32        |   |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                            |                         |           |   |           |   |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет/экзамен)        |                         | зачет     |   | зачет     |   |   |   |   |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                         | 36        |   | 36        |   |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>72</b> |   | <b>72</b> |   |   |   |   |   |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>2</b>  |   | <b>2</b>  |   |   |   |   |   |   |

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п  | Содержание раздела   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|--|--|-------------------------|-------------|
| <i>Модуль 1. Основные направления профессиональной лексики. Изучение личностных качеств, характер специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса</i> |  |                         |             |
| 1  | <p>1. Введение. Основные направления профессиональной лексики. Изучение личностных качеств, характер специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса. Кереш. Һөнәри эзерлеккә юнәлеш алу. Сервис белгечнең шәхси сыйфатларын, холкын тартым категориясе аша өйрәнү.</p> <p>2. Лексика сервиса. Уместное использование в терминологии сервиса синонимов, антонимов, омонимов, фразеологизмов. Сервис лексикасы. Сервис төшенчәләре янәшәсендә татар телендәге синонимнарны, антонимнарны, омонимнарны, фразеологизмнарны урынлы куллана алуы.</p> <p>3. Использование имен существительных в Конституции и символики государственности Республики Татарстан. Татарстан Республикасының дәүләт символлары һәм Конституциясе төшенчәләрендә исем сүз төркемен куллану.</p> | УК-5                    | 18          |
|  | <p>1. Использование глаголов в текстах о многонациональном народе Республики Татарстан. Татарстан Республикасында күпмилләтле халык текстларында фигыл сүз төркемен куллану.</p> <p>2. Музеи Татарстана и выставочные залы. Общие сведения о числительных.</p>   | УК-5                    | 18          |

| Модуль 2. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания». |   |  |      |    |
|---|---|--|------|----|
|   | Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания». | <p>1. Искусство татарского народа. Общие сведения о прилагательных. Татар сэнгате. Сыйфат сүз төркеме.</p> <p>2. Молодежь и спорт. Спорт һәм яшьләр. Алмашлык сүз төркеме. Общие сведения о местоимениях.</p> <p>3. Молодежь в политике. Общие сведения о существительных. Сясәттә яшьләр. Исем сүз төркеме.</p> | УК-5 | 18 |
|   |   | <p>1. Вредные привычки. Общие сведения о наречиях. Зарарлы гадәтләр. Рәвеш сүз төркеме.</p> <p>2. Современный образ жизни молодежи. Наречие. Яшьләрнең шөгыльләре. Рәвеш сүз төркеме.</p>  | УК-5 | 18 |

### 5. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)   | Индикаторы достижения  |
|-------------|--|--|
| УК-5        | <p><b>В/01.6</b><br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции<br/>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</p> <p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p> <p><i>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i></p> | <p><b>Знает:</b><br/>-закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.</p> |
| УК-5        | <p><b>В/01.6</b><br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции<br/>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</p> <p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p> <p><i>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и</i></p>                             | <p><b>Умеет:</b><br/>- понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p>         |

|      |  |   |
|------|--|---|
|      | <i>заинтересованными сторонами</i>   |   |
| УК-5 | <p><i>В/01.6</i><br/> <i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i><br/> <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</i></p> <p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p> <p><i>В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i></p> | <p><b>Имеет навыки:</b><br/> - общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения и знания национального (татарского) языка.</p> |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>  | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|---|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.   | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.  | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Деловая игра              | Студент неполно изложил задание; при изложении были допущены существенные ошибки; результаты выполнения работы не удовлетворяют требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении была допущена 1 существенная ошибка; знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий; излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя; материал оформлен не в соответствии с требованиями. | Низкий (Удовлетворительно)          |

|                                      |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
|                                      | <p>Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала; материал оформлен в соответствии с требованиями.</p>  | Средний<br>(Хорошо)                    |
|                                      | <p>Студент обстоятельно, с достаточной полнотой излагает соответствующую тему; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала. Материал оформлен в соответствии с требованиями.</p>   | Высокий<br>(Отлично)                   |
| Контрольная работа                   | <p>Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.</p>   | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                                      | <p>Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.</p>   | Низкий<br>(Удовлетворительно)          |
|                                      | <p>Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.</p>  | Средний<br>(Хорошо)                    |
|                                      | <p>Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; правильно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.</p>   | Высокий<br>(Отлично)                   |
| Реферат/презентация на заданную тему | <p>Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.</p>  | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                                      | <p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информации, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или студент отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p> | Низкий<br>(Удовлетворительно)          |
|                                      | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p>  | Средний<br>(Хорошо)                    |

|                                  |  |                                    |
|----------------------------------|--|------------------------------------|
|                                  | <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  |                                    |
|                                  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий (Отлично)                  |
| Ответ на вопрос билета на зачете | <p>Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.</p>   | Не аттестован                      |
|                                  | <p>Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.</p>   | Низкий уровень (Удовлетворительно) |
|                                  | <p>Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.</p>  | Средний уровень (Хорошо)           |
|                                  | <p>Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно</p>  | Высокий уровень (Отлично)          |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу. |  |
|--|--|--|

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждом из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждом из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство     | Уровни сформированности компетенции           |                                 |
|--|--------------------------------|------------------------|---|---------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b><br><i>Основные направления профессиональной лексики. Изучение личностных качеств, характер специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса</i> | УК-5                           | Практическая работа    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | УК-5                           | Контрольная работа № 1 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                        |   | <b>20</b>                       |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b><br><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания».</i>   | УК-5                           | Деловая игра           | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | УК-5                           | Контрольная работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                        |   | <b>20</b>                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                        |   | <b>40</b>                       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:   |                                |                        |   | <b>10</b>                       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                        |   | <b>50</b>                       |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |                          |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|--------------------------|
|                                |                  | УК-5                                | Ответ на вопрос к зачету |
| – низкий                       | 25 – 32          |                                     |                          |
| – средний                      | 33 – 42          |                                     |                          |
| – высокий                      | 43 – 50          |                                     |                          |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                  |                                     |                          |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 25<br>26 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 24<br>25 – 32<br>33 – 41<br>42 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

**Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода

обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**2. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**3. Контрольная работа** - одна из форм проверки и оценки знаний, речевых навыков и умений, а также эффективности форм и способов учебной деятельности.

**4. Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме.

**5. Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета.

Зачет по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет проводится в форме ответа на вопросы билета. Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания

научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

### Требования к выполнению реферата

12. Документ должен быть создан на компьютере, в программе MicrosoftWord.
13. Распечатка реферата на одной стороне листа. Формат стандартный – А4.
14. Поля страницы: левое – 30 мм, правое, верхнее, нижнее – 20 мм.
15. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.
16. Шрифт основного текста – TimesNewRoman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
17. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).
18. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.
19. Нумерация страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
20. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.
21. Оформление цитат. Цитаты выделяются кавычками. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.
22. Нумерация глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

### Критерии оценки презентации:

| <b>№</b> | <b>Критерии</b>    | <b>Оценка</b>  | <b>баллы</b> |
|----------|--------------------|--|--------------|
| <b>1</b> | Структура          | количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов) – наличие титульного слайда и слайда с выводами | <b>1</b>     |
| <b>2</b> | Наглядность        | иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.   | <b>1</b>     |
| <b>3</b> | Дизайн и настройка | оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления  | <b>1</b>     |
| <b>4</b> | Содержание         | презентация отражает основные этапы исследования (проблема,  | <b>1</b>     |

|                 |                          |  |          |
|-----------------|--------------------------|--|----------|
|                 |                          | цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность  |          |
| <b>5</b>        | Требования к выступлению | – выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал – выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории – выступающий точно укладывается в рамки регламента (7 минут) | <b>1</b> |
| <b>Максимум</b> |                          | <b>5 баллов</b>  |          |

Создание мультимедийной презентации включает в себя пять этапов: планирование, разработка, репетиция, апробация и защита презентации.

При проектировании и разработке слайдов МП:

– целесообразно соблюдать единый стиль оформления, который бы не отвлекал от самой презентации;

– необходимо соблюдать сочетаемость цветов, использование не более трех цветов на слайде: один для фона, один для заголовка, один для текста; ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста; цвета на всех слайдах одной презентации должны быть одинаковые;

– желательно использовать разнообразные виды слайдов: с текстом, таблицами, диаграммами;

– нежелательно использовать музыкальное фоновое сопровождение и злоупотреблять анимационными эффектами;

– нежелательно использовать курсив, шрифт с засечками, рубленый шрифт (различные варианты Arial или Tahoma);

– нежелательно применять фоновый рисунок, т.к. это снижает эффективность усвоения материала;

- необходимо использовать достаточно крупный шрифт текста (для заголовков не менее 24 размера, для информации – не менее 18);

– тип шрифта в одной презентации на всех слайдах за исключением первого должен быть постоянный; для выделения информации использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание;

- стремиться к простому и строгому дизайну слайдов, отдавая предпочтение холодным тонам фона (контраст, например фон – светлый, а шрифт – темный, или наоборот; рекомендуемые сочетания: белый на темно-синем, черный на белом);

– слайды не должны быть перегружены: ограничиться пятью строками на слайде и пятью словами в строке, оптимальное количество строк на слайде – от 6 до 11; – пункты перечней – короткие фразы: максимум две строки на фразу, оптимально – одна строка;

– необходимо использовать оптимальное количество слайдов (10–15); смена слайдов каждые 1,5–2 минуты.

**Примерные темы рефератов по разделам:**

- а. Генезис татарского народа.
- б. Сведения об истории татарского литературного языка.

- c. Основы татарской речевой культуры.
- d. Принципы построения диалогической речи.
- e. Принципы построения монологической речи.
- f. Стилистика татарского литературного языка.
- g. Функциональные стили современного татарского литературного языка и их взаимодействие.
- h. Коммуникативные качества речи
- i. Точность и понятность речи.
- j. Чистота и выразительность речи.
- k. Богатство и разнообразие речи.

### **Критерии оценки:**

#### **Пороговый уровень:**

Реферат – основные требования к выполнению реферата выполнены, но имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в повествовании, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении, на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Презентация - соответствует теме доклада, содержание слайдов дополняет доклад, но не дублирует его в текстовом формате, основные требования к выполнению презентации выполнены.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература:**

1. Галавова, Г. В. Татарский язык : учебное пособие / Г. В. Галавова. - Казань : "Отечество", 2013. - 75 с. - Текст : непосредственный.

### **Дополнительная литература:**

2. Галавова, Г. В. Татарский язык в спортивной сфере : учебное пособие [для направления подготовки 43.03.01 Физическая культура] / Г. В. Галавова ; [для русскоязычных учащихся]. - Казань : Отечество, 2017. - 73 с. - ISBN 978-5-9222-1179-6. - Текст : непосредственный.

3. Ишкинина, Л. К. Татарский язык : учебное пособие: для направления подготовки ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА / Л. К. Ишкинина. - Казань : Центр инновационных технологий, 2014. - 88 с. - ISBN 978-5-93962-662-0. - Текст : непосредственный

4. Галтфуллина, Л. Г. Татарский язык. Начальный курс / Л. Г. Галтфуллина. — Санкт-Петербург : КАРО, 2019. — 288 с. — ISBN 978-5-9925-1347-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118704> (дата обращения: 19.03.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Татарская электронная библиотека: сайт. - URL: <http://kitap.net.ru/mohammadev.php> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Татарский молодежный журнал «Ялкын»: сайт. - URL: <http://yalkyn.com/> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

**8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**представляется в виде перечня специализированных аудиторий (спортивных сооружений), имеющегося оборудования и инвентаря, компьютерной техники, программного обеспечения.**

1. Аудитория для проведения занятий.

2. Компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Авторы-разработчики: к.п.н., доцент Галавова Г.В., к.ф.н., доцент Мотигуллина А.Р.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра адаптивной физической культуры и безопасности  
жизнедеятельности



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

*А.М. Галимов* Галимов А.М.

«*25*» *марта* 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Социальная адаптация в условиях образовательной и профессиональной  
деятельности

---

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01. Сервис**

Направленность (профиль) образовательной программы  
*Организация сервисной деятельности*  
квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная

Автор программы канд. пед. н., доцент кафедры адаптивной физической культуры и  
безопасности жизнедеятельности Касмакова Л.Е.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «20» февраля  
2019 года Протокол № 7.

Заведующий  
кафедрой

*Л.А. Нарфенова* Нарфенова Л.А.  
«*20*» *февраля* 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

*Ю.О. Зубкова* /Зубкова Ю.О.  
«*11*» *марта* 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

*Р.И. Гильмутдинова* /Гильмутдинова Р.И.  
«*25*» *марта* 2019г.

Казань – 2019



# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

УК-3 СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И РЕАЛИЗОВЫВАТЬ СВОЮ РОЛЬ В КОМАНДЕ

УК-5 СПОСОБЕН ВОСПРИНИМАТЬ МЕЖКУЛЬТУРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ОБЩЕСТВА В СОЦИАЛЬНО-ИСТОРИЧЕСКОМ, ЭТИЧЕСКОМ И ФИЛОСОФСКОМ КОНТЕКСТАХ

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Перечень знаний, умений, навыков и\или опыта деятельности   | Соотнесенные профессиональные стандарты  | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции   |
|---|--|-------------------------|---|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологических особенностей общения с различными категориями групп людей (по возрасту, состоянию здоровья, этническим и религиозным признакам и др.);</li> <li>- основ социализации личности, индикаторов индивидуальных особенностей траекторий жизни, их возможные девиации, а также основ их психодиагностики;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды;</li> </ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иметь опыт планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, временной перспективы развития сферы профессиональной</li> </ul> | <p>33 – Сервис, оказание услуг населению.<br/>33.008<br/>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</p> <p>40 - Сквозные виды профессиональной деятельности<br/><br/>40.053<br/>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труд 31октября 2014г №864н</p> | <p><b>УК-3</b></p>      | <p><i>УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого</i></p>  |
|   |  | <p><b>УК-5</b></p>      | <p><i>УК 5.1Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом</i></p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| деятельности и требований рынка труда; |  |  | <i>общении в целях выполнения профессиональных</i> |
|--|--|--|--|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

Дисциплина ФТД.В.03 Социальная адаптация в условиях образовательной и профессиональной деятельности относится к Блоку ФТД. Факультативы, части формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом изучается в 2 семестре на 1 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

## 3. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

| Вид учебной работы                              | Всего часов             | Семестры  |           |   |   |
|---|-------------------------|-----------|-----------|---|---|
|   |                         | 1         | 2         | 3 | 4 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 16                      |           | 16        |   |   |
| В том числе:                                    |                         |           |           |   |   |
| Лекции  | 4                       |           | 4         |   |   |
| Семинары  |                         |           |           |   |   |
| Практические занятия                            | 12                      |           | 12        |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                | зачет                   |           |           |   |   |
| Самостоятельная работа                          |                         |           |           |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  | 20                      |           | 20        |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>36</b> | <b>36</b> |   |   |
|   | <b>Зачетные единицы</b> | <b>1</b>  | <b>1</b>  |   |   |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел) | Содержание раздела | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|---------------|--------------------|-------------------------|-------------|
|-----|---------------|--------------------|-------------------------|-------------|

|   |  |  |              |    |
|---|--|--|--------------|----|
| 1 | ПОНЯТИЕ СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ, ЕЕ ЭТАПЫ, МЕХАНИЗМЫ, УСЛОВИЯ.                                | <p><i>Лекция № 1. (2 часа)</i> Адаптация и ее виды. Понятие адаптации.</p> <p><i>Лекция №2. (2 часа)</i> Механизмы успешной социальной адаптации. Нормы позитивного социального поведения.</p> <p><i>Семинарские занятия №1-2 (4 часа)</i></p> <p>Социальное поведение и конфликты в обществе.</p> <p>Основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов.</p> <p>Особенности обучения лиц с ОВЗ</p> <p>Доступная среда</p>   | УК-3<br>УК-5 | 18 |
| 2 | ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ: ОСОБЕННОСТИ АДАПТАЦИИ ЛИЦ С ОТКЛОНЕНИЯМИ В СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ. | <p><i>Семинарские занятия №3-6 (8 часов)</i></p> <p>Психологические особенности взаимодействия лиц с ОВЗ и профессии.</p> <p>Ситуация личностного и профессионального развития, лиц с ОВЗ.</p> <p>Психологически обусловленные проблемы вхождения в профессиональное обучение и профессиональную деятельность, лиц с ОВЗ.</p> <p>Профессиональное становление; стадии профессионального становления; вариативность профессионального становления;</p> <p>Основные виды резюме. Правила составления резюме. Хронологическое резюме. Функциональное резюме. Резюме комбинированного типа.</p> <p>Самопрезентация при трудоустройстве</p> | УК-3<br>УК-5 | 18 |
|   |  | Итого часов  |              | 36 |

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения |
|-------------|--------------------------------|-----------------------|
|-------------|--------------------------------|-----------------------|

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>УК-3</b> - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>                                  | <p>33 – Сервис, оказание услуг населению.<br/>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</p> <p>40 - Сквозные виды профессиональной деятельности</p> <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труд 31 октября 2014г №864н</p> | <p><i>УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого</i></p>   |
| <p><b>УК-5</b> способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> |   | <p><i>УК 5.1 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных</i></p> |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>   | <b>Уровни оценивания</b>               |
|---------------------------|--|--|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов  | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
|                         | преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.  |  |
|                         | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.   | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                         | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.   | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Тестовые задания        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий   | Не аттестован                          |
|                         | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий  | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                         | Правильно выполнено 66 % – 84%   | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий  | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.   | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.<br>Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий<br>(Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.   | Средний<br>(Хорошо)                    |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>  |                              |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | <p>Высокий<br/>(Отлично)</p> |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|--|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
|  |                                |                         | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>МОДУЛЬ 1.</b><br>Понятие социальной адаптации, ее этапы, механизмы, условия                                 | УК-3                           | Практические работы     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|  | УК-3                           | Тестовые задания        | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                      |
|  | УК-3                           | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                      |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b><br>Профессиональная адаптация: особенности адаптации лиц с отклонениями в состоянии здоровья. | УК-3                           | Практические работы     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10  |
|  | УК-3                           | Тестовые задания        | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                      |
|  | УК-3                           | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                      |
| <b>макс:</b>   |                                |                         |   | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:   |                                |                         |   | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                         |   | <b>50</b>                             |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                    | Уровни сформированности компетенции           |   |
|--------------------------------|-------------------------------------|---|---|
|                                |                                     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| УК-3                           | Теоретические вопросы, тестирование | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                                     |   |   |

## Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |  |
|--|---|--|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Зачтено             | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            |                     | Средний уровень                      |
| 85 – 100           |                     | Высокий уровень                      |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и



т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуются для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета.

Зачет по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература**

1. Захарова, Н. А. Инвалидность: порядок признания, социальная защита и поддержка / Н. А. Захарова, О. В. Шашкова. - Ростов на Дону: Феникс, 2015. - 189 с. – Текст: непосредственный.
2. Тавокин, Е. П. Социальная политика: учебное пособие / Е. П. Тавокин. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 157 с. – Текст: непосредственный.

### **Дополнительная литература**

1. Апостолова, Т. М. Социальная политика Российской Федерации и правовой механизм её реализации : учебное пособие / Под общ. ред. Н.Р. Косевича. - Москва : ВЛАДОС, 2008. - 478 с. – Текст: непосредственный.
2. Сидоров, В. Е. Право социального обеспечения Российской Федерации: учебное пособие / В. Е. Сидоров. - Москва : РИОР: ИНФРА-М, 2012. - 299 с. – Текст: непосредственный.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

Сайты:

1. ЭБС Лань : сайт. – Санкт-Петербург, 2017 – . – URL: <https://e.lanbook.com/book> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
2. ЭБС Юрайт : [сайт]. – Москва, 2013 – . – URL: <https://urait.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст: электронный.
3. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 28.08.2019). – Режим доступа: для зарегистр. пользователей. – Текст: электронный.
4. Поволжская академия физической культуры, спорта и туризма : сайт. – Казань : ПГАФКСиТ, 2013 – . – URL: [http:// https://www.sportacadem.ru](http://https://www.sportacadem.ru) (дата обращения 28.08.2019). – Текст электронный.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ представляется в виде перечня специализированных аудиторий (спортивных сооружений), имеющегося оборудования и инвентаря, компьютерной техники, программного обеспечения.**

Аудитория для лекционных и практических занятий.. Персональный компьютер ICL RAY, Интерактивный монитор Smart Podium 524, Проектор M-Vision1080P400, Экран для проектора, подпружиненный Draper Luma2, Микшер Symmetrix Jupiter 8, Усилитель мощности Behringer iNUKE, ЖК телевизор LG 55LM620T, Матричный коммутатор HDMI-сигнала Dr.HD, микрофон Arthur Forty AF-808 (2 шт.), беспроводная микрофонная система AKG DSR 70 DUAL, акустическая система активная APart MASK4T (8x25 Вт), доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board

685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ XeroxPhaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: ИнфоматЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

Обучающиеся инвалиды и лица с ОВЗ обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации: для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля; для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа; для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

#### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit RusOEMLicense - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLPNL Academic Edition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софтreshения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис , 2019 год приема.

Автор-разработчик: Л.Е. Касмакова \_\_\_\_\_

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра иностранных языков и языкознания



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Галимов А.М.  
«25» марта 2019 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловое общение на иностранном языке

---

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы: к.филол.н. ст.преп. Теганюк В.В., к.пед.н. доцент  
Павицкая З.И.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «7» марта 2019  
года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

Волчкова В.И.  
«7» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

Гильмутдинова Р.И.  
«15» марта 2019 г.

Казань – 2019

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

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

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения   | Соотнесенные профессиональные стандарты | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции  |
|---|---|-------------------------|--|
| <p><b>Знания:</b><br/>- принципов построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках;<br/>- правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p> <p><b>Умения:</b><br/>-применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>-навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении;<br/>- навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках;<br/>- методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.</p> |   | <b>УК-4</b>             | <b>УК 4.1</b> Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем. |

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:**

Дисциплина ФТД.В.04 Деловое общение на иностранном языке относится к дисциплинам по факультативу, части, формируемой участниками

образовательных отношений. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 и 4 курсах очной формы обучения. Виды промежуточной аттестации – зачет (7 семестр).

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ: очная форма обучения

| Вид учебной работы                              | Всего часов      | Семестры |   |   |   |   |    |       |   |
|---|------------------|----------|---|---|---|---|----|-------|---|
|   |                  | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6  | 7     | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 72               |          |   |   |   |   | 40 | 32    |   |
| В том числе:                                    |                  |          |   |   |   |   |    |       |   |
| Лекции  |                  |          |   |   |   |   |    |       |   |
| Семинары  |                  |          |   |   |   |   |    |       |   |
| Практические занятия                            | 72               |          |   |   |   |   | 40 | 32    |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                | Зачет            |          |   |   |   |   |    | Зачет |   |
| Самостоятельная работа студента(всего)          | 72               |          |   |   |   |   | 32 | 40    |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | Часы             | 144      |   |   |   |   | 72 | 72    |   |
|   | Зачетные единицы | 4        |   |   |   |   | 2  | 2     |   |

### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)   | Содержание раздела   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|---|--|-------------------------|-------------|
| 1   | <b>«Карьера. Соотношение между рабочей и личной жизнью. Командная работа»</b> | <p><u>Основной уровень</u><br/>                     Описание работы и рассказ о рабочих обязанностях. Рассказ о соотношении между личной жизнью и работой. Лексика по темам «Описание работы», «Баланс между личной жизнью и работой». Грамматические конструкции по темам: Present Simple и Present Continuous. Past Simple и Present Perfect. Сравнительная степень прилагательных.</p> <p><u>Повышенный уровень</u><br/>                     Проект. Работа над проектом. Распределение обязанностей. Международное сотрудничество. Лексика по темам «Проекты», «Командная работа и партнерство», «Сотрудничество». Грамматические конструкции по темам: Будущее время (Future Simple, going to, Present Continuous, Present Simple).</p> | УК – 4                  | 36          |

|   |   |   |        |    |
|---|---|---|--------|----|
|   |   | <p><b>Темы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рассказ о себе, своей работе и должностных обязанностях.</li> <li>2. Этапы работы над проектом.</li> <li>3. Работа в команде.</li> <li>4. Баланс между работой и личной жизнью.</li> </ol> <p><b>Интерактивные формы работы:</b></p> <p>Кейс-стади «Быстрое налаживание связей»<br/> Презентация «Моя профессия»<br/> Проект «Планирование вечера открытия»<br/> Ролевая игра «Различные ситуации делового общения»<br/> Проект «Создание плана эффективной командной работы»</p>  |        |    |
| 2 | «Сервис. Сфера услуг. Работа с клиентами» | <p><u>Основной уровень</u></p> <p>Виды услуг. Обслуживание клиентов Обмен информацией. Безопасность. Лексика по темам «Сервис», «Сфера обслуживания», «Обслуживание клиентов», «Безопасность на рабочем месте». Грамматические конструкции по темам: Present Perfect и Present Perfect Continuous.</p> <p><u>Повышенный уровень</u></p> <p>Командировки. Посетители и гости. Прием гостей. Лексика по темам «Командировки», «Прием гостей». Грамматические конструкции по темам: модальные глаголы обязанности.</p> <p><b>Темы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сфера обслуживания.</li> <li>2. Работа с клиентами и обратная связь.</li> <li>3. Правила и инструкции на рабочем месте.</li> <li>4. Деловые поездки и командировки.</li> </ol> <p><b>Интерактивные формы работы:</b></p> <p>Презентация «Моя академия»<br/> Кейс-стади «Организация получения обратной связи от клиентов»<br/> Ролевая игра «Решение межкультурных проблем»<br/> Проект «Повышение безопасности личных данных»</p> | УК – 4 | 36 |
| 3 | «Логистика. Инфраструктура . Инновации»   | <p><u>Основной уровень</u></p> <p>Логистика. Систему поставок. Склады. Инновации и новые идеи. Инфраструктура. Лексика по темам «Логистика», «Описание рабочего места». Косвенная речь. Превосходная степень прилагательных.</p> <p><u>Повышенный уровень</u></p> <p>Размещение заказов. Предложения и рекомендации Ответы на сложные вопросы и комментарии. Лексика по темам «Размещение заказов», «Презентация». Грамматические конструкции по темам: Первый и второй тип условных предложений.</p> <p><b>Темы для обсуждения:</b></p>  | УК – 4 | 36 |

|   |                                   |   |        |    |
|---|-----------------------------------|---|--------|----|
|   |                                   | <p>1. Проблемы логистики.<br/> 2. Идеальное рабочее место.<br/> 3. Представление новаторских идей.<br/> <b>Интерактивные формы работы:</b><br/> Ролевая игра «Решение проблем с логистикой».<br/> Презентация «Инновационный продукт».<br/> Кейс-стади «Организация маркетингового мероприятия».</p>  |        |    |
| 4 | «Рабочий процесс. Успех в работе» | <p><u>Основной уровень</u><br/> Удачные и неудачные решения. Личные качества. Рабочий процесс. Достижения и успехи в работе. Лексика по темам «Рабочий процесс», «Личные качества». Грамматические конструкции по теме: Past Continuous и Past Perfect.<br/> <u>Повышенный уровень</u><br/> Принятие решений. Обсуждение проблем. Как давать советы и рекомендации Лексика по темам «Принятие решений», «Как давать советы и рекомендации». Грамматические конструкции по теме: страдательный залог.<br/> <b>Темы для обсуждения:</b><br/> 1. Удачные и неудачные маркетинговые стратегии.<br/> 2. Личные качества успешного работника.<br/> 3. Великие достижения.<br/> <b>Интерактивные формы работы:</b><br/> Ролевая игра «Процесс принятия решений»<br/> Проект «Успешная презентация»<br/> Кейс-стади «Решение проблемы в сфере обслуживания»</p> | УК – 4 | 36 |

## 5. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения   |
|-------------|--------------------------------|---|
| УК-4        |                                | <p><i>Знает:</i><br/> - принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках;<br/> - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.<br/> <i>Умеет:</i><br/> - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.<br/> <i>Имеет опыт:</i><br/> - чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении;<br/> - деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках;</p> |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | - составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках. |
|--|--|---|

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| Форма оценивания    | Уровни оценивания                       | Критерии оценивания   |
|---------------------|---|---|
| Практические работы | Не аттестован<br>(Не удовлетворительно) | <p><b>Говорение:</b> Не способен строить элементарные предложения: не владеет базовой лексикой, позволяющей высказываться на изученные темы устно.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно.</p> <p><b>Чтение:</b> Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста.</p> <p><b>Аудирование:</b> Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.</p>   |
|                     | Низкий<br>(Удовлетворительно)           | <p><b>Говорение:</b> Владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя ограниченный ряд сложных предложений и конструкций в объеме 10 предложений. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Темп речи – ровный, со значительными паузами. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит объем слов, недостаточный для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном</p> |

|  |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
|  |                             | <p>объеме.</p> <p><b>Чтение:</b> Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать адаптированную устную речь, только если она содержит изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из прослушивания простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p>   |
|  | <p>Средний<br/>(Хорошо)</p> | <p><b>Говорение:</b> Владеет языковыми средствами на уровне беглого высказывания на устные темы в объеме 20-15 предложений. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Продуцирует речь в ровном темпе, без заметных пауз. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые предложения. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Чтение:</b> Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать речь носителя</p> |

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
|                               |   | <p>языка с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в объеме, необходимом для его понимания. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p>   |
|                               | <p>Высокий<br/>(Отлично)</p>                    | <p><b>Говорение:</b> Владеет разнообразным спектром языковых средств, чтобы говорить ясно на изученные темы на уровне носителя языка в объеме не менее 30-25 предложений. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Темп речи беглый, естественный. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Чтение:</b> Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать на слух речь носителя языка в полном объеме. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> |
| <p>Самостоятельная работа</p> | <p>Не аттестован<br/>(Не удовлетворительно)</p> | <p><b>Говорение:</b> Не способен строить элементарные предложения: не владеет базовой лексикой, позволяющей высказываться на изученные темы устно.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно.</p> <p><b>Чтение:</b> Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные</p>   |

|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
|  |                                       | <p>предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста.</p> <p><b>Аудирование:</b> Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.</p>  |
|  | <p>Низкий<br/>(Удовлетворительно)</p> | <p><b>Говорение:</b> Владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя ограниченный ряд сложных предложений и конструкций в объеме 10 предложений. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Темп речи – ровный, со значительными паузами. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит объем слов, недостаточный для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p><b>Чтение:</b> Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать адаптированную устную речь, только если она содержит изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из прослушивания простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p> |
|  | <p>Средний</p>                        | <p><b>Говорение:</b> Владеет языковыми средствами на</p>   |

|  |                   |   |
|--|-------------------|---|
|  | (Хорошо)          | <p>уровне беглого высказывания на устные темы в объеме 20-15 предложений. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Продуцирует речь в ровном темпе, без заметных пауз. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые предложения. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Чтение:</b> Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать речь носителя языка с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в объеме, необходимом для его понимания. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p> |
|  | Высокий (Отлично) | <p><b>Говорение:</b> Владеет разнообразным спектром языковых средств, чтобы говорить ясно на изученные темы на уровне носителя языка в объеме не менее 30-25 предложений. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Темп речи беглый, естественный. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения</p>  |

|                                    |   |  |
|------------------------------------|---|--|
|                                    |   | <p>грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Чтение:</b> Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать на слух речь носителя языка в полном объеме. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> |
| Тестирование<br>Контрольная работа | Не аттестован<br>(Не удовлетворительно) | <p>Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно.</p> <p>Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста.</p>   |
|                                    | Низкий<br>(Удовлетворительно)           | <p>Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит объем слов, недостаточный для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p>Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p>   |
|                                    | Средний<br>(Хорошо)                     | <p>Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые предложения. Владеет</p>   |

|  |                   |   |
|--|-------------------|---|
|  |                   | <p>грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p>Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p>  |
|  | Высокий (Отлично) | <p>Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждом из 2-х модулей). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждом из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

#### **Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство  | Уровни сформированности компетенции |           |
|------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>       | УК-4                           | Практическая работа | не аттестован                       | 4 и менее |
|                        |                                |                     | низкий                              | 5 – 6     |
|                        |                                |                     | средний                             | 7 – 8     |
|                        |                                |                     | высокий                             | 9 – 10    |

|  |      |                     |   |                                 |
|--|------|---------------------|---|---------------------------------|
|  |      |                     |   |                                 |
|  | УК-4 | Тестирование        | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |      |                     |   | <b>20</b>                       |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>   | УК-4 | Практическая работа | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | УК-4 | Контрольная работа  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |      |                     |   | <b>20</b>                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |      |                     |   | <b>40</b>                       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |      |                     |   | <b>10</b>                       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |      |                     |   | <b>50</b>                       |

| Контролируемые разделы   | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство  | Уровни сформированности компетенции           |                                 |
|--|--------------------------------|---------------------|---|---------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 3.</b>   | УК-4                           | Практическая работа | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | УК-4                           | Тестирование        | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                     |   | <b>20</b>                       |
| <b>МОДУЛЬ 4.</b>   | УК-4                           | Практическая работа | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
|  | УК-4                           | Контрольная работа  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| <b>макс:</b>   |                                |                     |   | <b>20</b>                       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                     |   | <b>40</b>                       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                     |   | <b>10</b>                       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>  |                                |                     |   | <b>50</b>                       |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**



| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания | Уровни сформированности компетенции |   |
|--------------------------------|------------------|-------------------------------------|---|
|                                |                  | УК-4                                | Выполнение тестовых заданий к зачету/или ответ на вопрос к зачету |
| низкий                         | 15 – 32          |                                     |   |
| средний                        | 33 – 42          |                                     |   |
| высокий                        | 43 – 50          |                                     |   |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                  |                                     |   |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                         | Уровни сформированности компетенций  |   |
|--|--|---|
|  | Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50       |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий                                    | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100  |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

**Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущая аттестация** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль (текущая аттестация) представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**Контрольная работа** - одна из форм проверки и оценки знаний, речевых навыков и умений, а также эффективности форм и способов учебной деятельности.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена.

Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

## **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

### **Требования к выполнению реферата**

1. Документ должен быть создан на компьютере, в программе MicrosoftWord.
2. Распечатка реферата на одной стороне листа. Формат стандартный – А4.
3. Поля страницы: левое – 30 мм, правое, верхнее, нижнее – 20 мм.
4. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.
5. Шрифт основного текста – TimesNewRoman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
6. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).
7. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.
8. Нумерация страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
9. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.
10. Оформление цитат. Цитаты выделяются кавычками. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.
11. Нумерация глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

### ***Примерные темы рефератов по разделам***

#### **Тема 1: “Career. Work-life balance. Teamwork”**

National economies

English banks

Telecommunications  
Technologies  
Trade  
Retailing  
Insurance  
Taxation

**Тема 2: “Service. Customer service”**

Procurement  
Office supplies  
Business contacts  
Business in the UK  
Business in the USA  
Business and sustainability

**Тема 3: “Logistics. Facilities. Innovations”**

Logistics  
Franchising  
Stock exchange  
Leasing  
Public relations  
Business Ethics  
Hotel facilities

**Тема 4: “Working process. Success at work”**

Negotiations  
Financial terms  
Leadership  
Paying systems  
Online shopping  
Online banking  
Business conferences

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

**Критерии оценки презентации:**

| <i>№</i> | <i>Критерии</i>    | <i>Оценка</i>  | <i>баллы</i> |
|----------|--------------------|--|--------------|
| <i>1</i> | Структура          | количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов) – наличие титульного слайда и слайда с выводами | <i>1</i>     |
| <i>2</i> | Наглядность        | иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.   | <i>1</i>     |
| <i>3</i> | Дизайн и настройка | оформление слайдов соответствует теме, не  | <i>1</i>     |

|                 |                          |  |   |
|-----------------|--------------------------|--|---|
|                 |                          | препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления  |   |
| 4               | Содержание               | презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность            | 1 |
| 5               | Требования к выступлению | – выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал – выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории – выступающий точно укладывается в рамки регламента (7 минут) | 1 |
| <b>Максимум</b> |                          | <b>5 баллов</b>  |   |

Создание мультимедийной презентации включает в себя пять этапов: планирование, разработка, репетиция, апробация и защита презентации.

При проектировании и разработке слайдов МП:

- целесообразно соблюдать единый стиль оформления, который бы не отвлекал от самой презентации;
- необходимо соблюдать сочетаемость цветов, использование не более трех цветов на слайде: один для фона, один для заголовка, один для текста; ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста; цвета на всех слайдах одной презентации должны быть одинаковые;
- желательно использовать разнообразные виды слайдов: с текстом, таблицами, диаграммами;
- нежелательно использовать музыкальное фоновое сопровождение и злоупотреблять анимационными эффектами;
- нежелательно использовать курсив, шрифт с засечками, рубленый шрифт (различные варианты Arial или Tahoma);
- нежелательно применять фоновый рисунок, т.к. это снижает эффективность усвоения материала;
- необходимо использовать достаточно крупный шрифт текста (для заголовков не менее 24 размера, для информации – не менее 18);
- тип шрифта в одной презентации на всех слайдах за исключением первого должен быть постоянный; для выделения информации использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание;
- стремиться к простому и строгому дизайну слайдов, отдавая предпочтение холодным тонам фона (контраст, например фон – светлый, а шрифт – темный, или наоборот; рекомендуемые сочетания: белый на темно-синем, черный на белом);
- слайды не должны быть перегружены: ограничиться пятью строками на слайде и пятью словами в строке, оптимальное количество строк на слайде – от 6 до 11; –

пункты перечней – короткие фразы: максимум две строки на фразу, оптимально – одна строка;

– необходимо использовать оптимальное количество слайдов (10–15); смена слайдов каждые 1,5–2 минуты.

### Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Форма оценивания      | Уровни оценивания                       | Критерии оценивания   |
|-----------------------|---|---|
| Реферат / Презентация | Не аттестован<br>(Не удовлетворительно) | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.  |
|                       | Низкий<br>(Удовлетворительно)           | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информации, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или студент отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. |
|                       | Средний<br>(Хорошо)                     | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий  |

|  |                   |   |
|--|-------------------|---|
|  |                   | уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории   |
|  | Высокий (Отлично) | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. |

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Абулханова, Р. Г. Деловой этикет на английском языке : учебное пособие / Р. Г. Абулханова. – Набережные Челны : Изд-во НФ Поволжской ГАФКСиТ, 2011. – 92 с. – Текст: непосредственный.

### **6.2 Дополнительная литература:**

2. Ахметшина, Л. В. Business correspondence and documents=Деловая корреспонденция и документация : учебное пособие / Л. В. Ахметшина. - Казань : Отечество, 2017. - 118 с. - ISBN 978-5-9222-1145-1. - Текст: непосредственный.

3. Громова, Н. М. Деловое общение на иностранном языке: методика обучения / М. В. Громова. - М. : Магистр ; ИНФРА-М, 2010. - 286 с. - ISBN 978597760135. - Текст: непосредственный.

4. Ермилова, Д. В. Английский язык в основах экономики туризма / Д. В. Ермилова. - М. : Советский спорт, 2005. - 376 с. - ISBN 9785850099596. - Текст : непосредственный.

5. Томсон, Кэннет. Английский для деловых встреч / К. Томсон. - М : Дельта Паблишинг, 2007. - 88 с. - Текст : непосредственный.

6. Мамонтова, Н. Ю. Развитие умений деловой коммуникации на английском языке: рабочая тетрадь для магистров : учебное пособие / Н. Ю. Мамонтова. — Кемерово : КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2017. –76 с. – ISBN 978–5–906969–41–5. – Текст: электронный // Лань : электронно–библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/105474> (дата обращения: 01.03.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7. Маньковская, З. В. Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учебное пособие / З. В. Маньковская. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 223 с. - ISBN 978-5-16-005065-2. - Текст: непосредственный.

8. Назарова, Т. Б. Английский язык делового общения : учебное пособие / Т. Б. Назарова, А. А. Левина. – М.: Высшая школа, 2006. – 135 с. – ISBN 9785060049718. – Текст: непосредственный.

9. Grant, David. Business Result. Pre–intermediate Students Book = Результативный бизнес. Уровень 2 / D. Grant, J. Hudson. – OXFORD : OXFORD University press, 2012. – 160 p. – ISBN 978 0 19 474810 0. – Текст: непосредственный.

10. Haghés , John. Business Result. Intermediate Students Book = Результативный бизнес. Уровень 3 : учебное пособие / J. Haghés , J. Naunton. – OXFORD : OXFORD University press, 2012. – 1 эл. опт. диск (DVD–ROM). – ISBN 978 0 19 476801 6. – Текст: непосредственный.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Научная электронная библиотека e-library. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
3. Радио BBC. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.bbc.co.uk/radio>
4. The internet grammar of English - Полный курс английской грамматики. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ucl.ac.uk/internet-grammar/>
5. Ресурсы по грамматике, чтению, письму, аудированию, упражнения разного уровня. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.ohio.edu/esl](http://www.ohio.edu/esl)
6. Виртуальный журнал TESL [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.aitech.ac.jp/~iteslj/links/TESL](http://www.aitech.ac.jp/~iteslj/links/TESL)
7. Электронные номера газет разных стран (на английском языке). [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.onlinenewspapers.com/>
8. Материал для изучающих деловой английский язык. [Электронный ресурс]. - Режим доступа <http://www.cip.dauphine.fr>
9. “The Learning Network. Teaching and learning with the New York Times (Статьи из New York Times с заданиями, вопросами и ссылками на полезные ресурсы) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://learning.blogs.nytimes.com>
10. Аудиокниги. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.audiobooksforfree.com>
11. Сайт британского совета. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://learnenglish.britishcouncil.org/en/>
12. The Internet Picture Dictionary. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.pdictionary.com/>
13. Cambridge Dictionaries. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://dictionary.cambridge.org/us/>
14. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
15. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
16. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
17. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим



- доступа: для зарегистрир. пользователей.
18. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
  19. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
  20. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru>
  21. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст:
    - а. электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru>
  22. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
  23. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
  24. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
  25. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
  26. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
  27. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
- 14.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническая база:

1. Аудитория для проведения занятий.

- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP LaserJet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа:**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема.

Авторы-разработчики: к.ф.н., доцент Теганюк В.В., к.пед.н. доцент Павицкая З.И.