

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Мухамбеталиева Алсу Сабиловна
 Должность: Ведущий специалист отдела МКО
 Дата подписания: 25.03.2025
 Уникальный программный код:
 a704735d5ef2b8c074250c71fd1f17

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Навлова
 22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины Специальные виды сервиса

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: экзамены 7	
в том числе:			
аудиторные занятия	41		
самостоятельная работа	67		
часов на контроль	36		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	24	24	24	24
Индивидуальные занятия	1	1	1	1
Итого ауд.	41	41	41	41
Контактная работа	41	41	41	41
Сам. работа	67	67	67	67
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

Ст. преп., Матасова Алсу Камилевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование у студентов системных знаний и практических навыков применения современных информационных технологий и организации сервисного обслуживания в ключевых секторах сервисной деятельности (транспорт, спорт и оздоровление) для эффективного планирования, управления и контроля процессов обслуживания в соответствии с профессиональными стандартами.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Основы экономики и менеджмента	
2.1.2	Сервисная деятельность	
2.1.3	Инновации в сервисной деятельности	
2.1.4	Организация анимационного сервиса	
2.1.5	Профессиональная этика и этикет	
2.1.6	Конгрессно-выставочная деятельность	
2.1.7	Управление деятельностью предприятия сервиса	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Бизнес-планирование в сервисе	
2.2.2	Преддипломная практика	
2.2.3	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.5	Организация постпродажного обслуживания и сервиса	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2 .1:Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение

Знать:

Функциональные особенности деятельности различных подразделений сервисной организации

Уметь:

Формулирует цели и задачи деятельности организации в зависимости от вида оказываемых услуг

Владеть:

Владеет навыками организации деятельности организации в зависимости от вида оказываемых услуг

ПК-2 .2:Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знать:

Классические и современные модели организации сервисных систем, принципы их проектирования и критерии выбора организационных решений для различных секторов обслуживания (транспорт, спорт, туризм)

Уметь:

Анализировать контекст сервисной деятельности (потребности клиентов, ресурсы, технологические возможности) и на этой основе выбирать и обосновывать эффективные организационные решения для построения или оптимизации системы обслуживания

Владеть:

методологией сравнительного анализа и выбора организационных решений (например, структурных схем, стандартов обслуживания, схем информационных потоков) для формирования конкретных сервисных систем

ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности

ПК-4.1:Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Знать:

Знает современные сервисные технологии

Уметь:

Умеет применять современные технологии в различных видах сервисной деятельности

Владеть:

Владеет навыками оказания услуг с применением современных сервисных технологий

ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Знать:
Знает технологию процесса обслуживания

Уметь:
Умеет осуществлять планирование и контроль процесса обслуживания

Владеть:
Владеет навыками планирования и контроля процесса обслуживания.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Организация обслуживания на воздушном транспорте /Тема/	7					
1.2	Организация обслуживания на воздушном транспорте /Лек/	7	4	ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.2-З1 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.1-З1 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
1.3	Организация обслуживания на воздушном транспорте /Пр/	7	4	ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.2-З1 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.1-З1 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
1.4	Организация обслуживания на воздушном транспорте /Ср/	7	10	ПК-2 .2-З1 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.2-З1 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.1-З1 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
1.5	Современные виды информационного обслуживания /Тема/	7					
1.6	Современные виды информационного обслуживания /Лек/	7	2	ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.2-З1 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.1-З1 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
1.7	Современные виды информационного обслуживания /Пр/	7	2	ПК-2 .2-З1 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.2-З1 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.1-З1 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		

1.8	Современные виды информационного обслуживания /Ср/	7	6	ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
	Раздел 2.						
2.1	Организация обслуживания на железнодорожном транспорте /Тема/	7					
2.2	Организация обслуживания на железнодорожном транспорте /Лек/	7	4	ПК-2 .2-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
2.3	Организация обслуживания на железнодорожном транспорте /Пр/	7	6	ПК-2 .2-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
2.4	Организация обслуживания на железнодорожном транспорте /Ср/	7	15	ПК-2 .2-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
2.5	Обслуживание на морских и речных круизных судах /Тема/	7					
2.6	Обслуживание на морских и речных круизных судах /Лек/	7	2	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
2.7	Обслуживание на морских и речных круизных судах /Пр/	7	6	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
2.8	Обслуживание на морских и речных круизных судах /Ср/	7	18	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
2.9	Спортивно-оздоровительный сервис. /Тема/	7					
2.10	Спортивно-оздоровительный сервис. /Лек/	7	4	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		

2.11	Спортивно-оздоровительный сервис. /Пр/	7	6	ПК-2 .1-B1 ПК-2 .2-B1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-B1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
2.12	/Ср/	7	18	ПК-2 .1-B1 ПК-2 .2-B1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-B1 ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-B1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
2.13	Индивидуальный проект /ИЗ/	7	1	ПК-2 .1-B1 ПК-2 .2-B1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-B1 ПК-2 .1-31 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .1-У1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-B1 ПК-4.2-У1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		
	Раздел 3. Экзамен						
3.1	Экзамен /Тема/	7					
3.2	/Экзамен/	7	36	ПК-2 .1-B1 ПК-2 .2-B1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-B1 ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-B1	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.8 Л1.9Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Задания для проведения текущего контроля

1. Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

1. IT и high-tech технологии в Сервисе.
2. Расскажите о четырех этапах в технологическом цикле обслуживания гостя.
3. Особенности обслуживания туристов в круизе.
4. Стадии, динамика становления потребностей в спортивно-оздоровительных услугах.
5. Правила перевозки авиапассажиров.
6. Виды фитнес-туров.
7. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
8. Основные группы специалистов, занятых в сфере организации спортивно-оздоровительного сервиса.
9. Диверсификация услуг спортивно-оздоровительной направленности

2. Практические работы

1. Сделать презентацию по выбранному круизному судну по теме «Сервисное обслуживание во время круиза». Описать обязательные и дополнительные виды услуг всего спектра (питания, спортивные, развлекательные, для детей) во время

круиза, с указанием особенностей их предоставления. Охарактеризовать услуги, являющиеся конкурентным преимуществом данного судна.

Сделать презентацию по выбранному круизному судну по теме «Пример круизного маршрута». Разобрать один круизный маршрут по вопросам:

- 1.Общее описание маршрута. Характерные особенности (сезон, специальные требования).
2. Города, посещаемые во время круиза. Описание достопримечательностей и экскурсионных маршрутов.
3. Описать обязательные и дополнительные виды услуг всего спектра (питания, спортивные, развлекательные, для детей) во время круиза, с указанием особенностей их предоставления. Охарактеризовать услуги, являющиеся конкурентным преимуществом данного судна.

2.Заполнить таблицу по железнодорожным турам в РФ. Выбрать 3 тура.

Далее подготовить и выступить с презентацией по одному из описанных туров по предложенному плану:

1. Кому подойдет данный тур
2. Сезонность
3. Средняя стоимость и траты в путешествии
4. Какие достопримечательности будут посещены во время путешествия (с кратким описанием, особенно обратить внимание почему нужно посетить)
5. Перечень оказываемых основных и дополнительных услуг в поездке
6. Плюсы и минусы ж/д тура
7. Ваши предложения по улучшению данного тура

3. Выберете одну сферу сервиса (гостиничный, ресторанный, туризм, спортивно - оздоровительный, индустрия красоты) и рассмотрите, какие программные продукты используются для оказания услуг. В чём их особенность, основные разделы, представленные в программном продукте. Плюсы и минусы. Анализ отзывов работы в данном программном продукте.

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов и презентаций

1. Организации контактной зоны предприятия сервиса.
2. Обслуживание потребителей фитнес туров.
3. Особенности общения с потребителями спортивно-оздоровительных услуг.
4. Работа контактной зоны предприятий спортивно-оздоровительного сервиса.
5. Психологические особенности потребителей автобусных туров.
6. Организация выездного обслуживания.
7. Правила перевозки авиапассажиров.
8. Конфликтные ситуации и их разрешение.

5.3. Фонд оценочных средств

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Вопросы к экзамену

1. Правила перевозки авиапассажиров. Правила общения с пассажирами различного возраста, пола, социального положения.
2. Правила перевозки багажа.
3. Обязательные и рекомендуемые услуги на воздушном транспорте. Правила оказания данных услуг.
4. Особенности обслуживания туристов в круизе.
5. Услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте.
6. Специализированный туризм спортивно-оздоровительной направленности.
7. Новейшие тенденции в индустрии спортивных развлечений.
8. Особенности форм обслуживания и сервисной деятельности в спортивно-оздоровительном сервисе.
9. Особенности обслуживания пассажиров в автобусных турах.
10. Классификация предприятий спортивно-оздоровительного сервиса.
11. Международные авиационные организации.
12. Технологические, технические и социальные составляющие сервиса авиапассажиров.
13. Организация проката автомобилей за рубежом и в РФ.
14. Функциональные особенности спортивно-оздоровительной услуги.
15. Стадии, динамика становления потребностей в спортивно-оздоровительных услугах.

2. Тестовые задания

1.Какие средства размещения были распространены в древней Ассирии?

- А) пандокеи;
- Б) караван-сарай;
- В) таверны;
- Г) инны.

2.Пандокеи – это:

- А) государственные заезжие;
- Б) Частные заезжие дворы;
- В) Гостиницы для патрициев.

3.Первая официальная европейская кулинарная книга была написана в:

- А) Италии;

- Б) Франции;
В) Испании;
Г) Англии.
1. Договор между франшизодателем и франшизополучателем называется:
А) Паушальным;
(Б) Франшизой;
В) Роялти.
2. Модель Ритца построена на:
(А) неповторимости, изысканности, на сохранении аристократизма и европейского стиля;
Б) Простоте и однотипности интерьера гостиницы;
В) Гибкости в подходе к клиенту.
3. Одной из популярных независимых ассоциаций является:
А) The privacy hotels of the world;
Б) The leading hotels of the world;
В) The special hotels of the world.
1. Тенденции мировой гостиничной индустрии:
А) Торговая марка;
Б) Расширение;
В) Сужение.
2. Первой гостиничной цепью в мире стала:
А) Holiday Inn;
Б) Hilton Int;
В) Cesar Ritz;
Г) Sheraton.
3. Accor – это:
А) Немецкая гостиничная цепь;
Б) Французская гостиничная цепь;
В) Американская гостиничная цепь.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Практическая работа
Контрольная работа
Реферат
Экзаменационное тестирование

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

Компетенция ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности:

ПК-2 .1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение.

ПК-2 .2 Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.

Компетенция ПК-4 Способен к организации различных видов сервисной деятельности:

ПК-4.1 Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

ПК-4.2 Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров,

использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Реферат:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Контрольная работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Эссе:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Позиция автора не выражена или неясна, аргументация отсутствует, материал не организован и не логичен, нарушены требования к оформлению.

Низкий (Удовлетворительно) - Позиция автора обозначена, но аргументация слабая, логика изложений нарушена местами, структура неполная, стиль неровный.

Средний (Хорошо) - Позиция автора изложена ясно, приводит убедительные аргументы, логичное и связное изложение, соответствующая структура (введение, основная часть, заключение), стиль соответствует сути жанра.

Высокий (Отлично) - Оригинальная и четко выраженная авторская позиция, глубокие и разносторонние аргументы, блестящее логическое построение, совершенное соответствие эссе, образный и выразительный стиль, демонстрирующее личное видение проблемы, идеальное оформление.

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 текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до

5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и 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 зачета и экзамена.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Сюткин Г. Н., Говорин А. А.	Ритуальный сервис: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Бражников М. А.	Сервисология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.4	Сюткин Г. Н., Говорин А. А.	Сервисология: ритуально-похоронное дело: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.5	Григорьева В. З.	Экономика социальной сферы	Благовещенск: АмГУ, 2020

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.6	Абонеева Е. В., Агаларова Е. Г., Аливанова С. В., Антонова И. Ю., Грузков В. Н., Гунько Ю. А., Давыдянц Д. Е., Данилов Н. С., Довготько Н. А., Дорошенко В. А., Казарова А. Я., Кашеева Е. В., Колесников К. И., Косинова Е. А., Косинова Н. Н., Крючкова Ю. А., Кусакина О. Н., Лазарева Н. В., Пономаренко М. В., Попова М. Ю., Рыбасова Ю. В., Сабетова Т. В., Скиперская Е. В., Скребцова Т. В., Соколов С. В., Тер- Акопов Г. Н., Токарева Г. В., Фурсов В. А., Целовальников И. К., Чередниченко О. А.	Институционально-факторные особенности и тенденции развития экономики в условиях цифровизации: монография	Ставрополь: СтГАУ, 2020
Л1.7	Баканов Е. А., Тельманова А. С., Трусова Н. М.	Управление услугами сферы культуры: учебное пособие	Кемерово: КемГИК, 2020
Л1.8	Хан Р. С., Федосенко А. А.	Маркетинг в сфере услуг: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Донской ГТУ, 2021
Л1.9	Галенко Н. Н., Купряева М. Н.	Управление в социальной сфере: методические указания	Самара: СамГАУ, 2022
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Черников В. Г.	Сервисология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.2	Шаров А. Ю.	Дорожный сервис: учебное пособие	Екатеринбург: УГЛТУ, 2018
Л2.3	Шпалтаков В. П.	Экономика и управление в транспортной системе: учебное пособие	Омск: ОмГУПС, 2020
Л2.4	Нестерова Н. А., Антонец В. Г., Кожухова Е. С.	Экономика предприятий сервиса: учебное пособие	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020
Л2.5	Петрухина Е. В.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Орел: ОГУ имени И.С. Тургенева, 2024
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Информационно-правовой портал Гарант		
Э2	СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ		
Э3	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Перечень программногo обеспечения		

6.3.1.2	
6.3.1.3	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.4	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.6	ИС.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.7	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем
6.3.2.2	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):
6.3.2.3	1.Государственная статистика России : сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - – Текст : электронный.
6.3.2.4	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.5	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.6	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.7	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.8	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.9	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.10	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.11	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.12	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.13	11.ПАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.14	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.15	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.16	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	ул. Деревня Универсиады д.35 (Учебно-лабораторный корпус) Е602 Персональный компьютер ICL RAY, ЖК ТВ Hyundai 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету. "Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.11.2023)
7.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
7.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
7.4	ИС.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
7.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
7.6	

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

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 обучающимися 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 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 может проводиться 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.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ МУП:

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова

22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Организационно-правовое обеспечение транспортного обслуживания**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: зачеты 7	
в том числе:			
аудиторные занятия	48		
самостоятельная работа	96		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Никонова Татьяна Викторовна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование у обучающихся системных теоретических знаний и практических компетенций в области организационных механизмов и правового регулирования деятельности на рынке транспортных услуг, необходимых для эффективной и законной работы в транспортно-логистической сфере.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Обучение служением	
2.1.2	Основы российской государственности	
2.1.3	История России	
2.1.4	Основы военной подготовки	
2.1.5	Безопасность жизнедеятельности	
2.1.6	Философия	
2.1.7	Правоведение	
2.1.8	Русский язык	
2.1.9	Иностранный язык	
2.1.10	Основы экономики и менеджмента	
2.1.11	Физическая культура и спорт	
2.1.12	Информационные технологии	
2.1.13	Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях	
2.1.14	Сервисная деятельность	
2.1.15	Экспертиза и диагностика объектов сервиса	
2.1.16	Инновации в сервисной деятельности	
2.1.17	Автоматизированные системы управления сервисной деятельностью	
2.1.18	Организация анимационного сервиса	
2.1.19	Маркетинг в сервисе	
2.1.20	Кросс-культурные коммуникации	
2.1.21	Основы бухгалтерского учета и отчетности	
2.1.22	Экономика и предпринимательство в сервисе	
2.1.23	Стандартизация и управление качеством	
2.1.24	Проектирование бизнес-процессов сервисной организации	
2.1.25	Профессиональная этика и этикет	
2.1.26	Технологии продаж в сфере обслуживания	
2.1.27	Документационное обеспечение управления организациями сервиса	
2.1.28	Основы психологии в профессиональной деятельности	
2.1.29	Экскурсионный сервис	
2.1.30	Конгрессно-выставочная деятельность	
2.1.31	Татарский язык и культура в профессиональной деятельности	
2.1.32	Сервисная практика	
2.1.33	Ознакомительная практика	
2.1.34	Курортный сервис	
2.1.35	Сервисная деятельность оздоровительных организаций	
2.1.36	Организация спортивно-зрелищных мероприятий	
2.1.37	Организация и обслуживание массовых мероприятий	
2.1.38	Брендинг в сфере услуг	
2.1.39	Франчайзинг в сфере услуг	
2.1.40	Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса	
2.1.41	Инвестиционный анализ в сервисе	
2.1.42	Управление деятельностью предприятия питания	
2.1.43	Организация ресторанного бизнеса	
2.1.44	Логистический сервис	

2.1.45	Реклама и связи с общественностью в сервисе
2.1.46	Стимулирование сбыта в сервисной деятельности
2.1.47	Организационно-управленческая
2.1.48	Управление деятельностью предприятия сервиса
2.1.49	Основы исследовательской деятельности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса
2.2.2	Финансовый менеджмент в сервисе
2.2.3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.4	Бизнес-планирование в сервисе
2.2.5	Преддипломная практика
2.2.6	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности

ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Знать:

Классификацию и технологические алгоритмы сервисных технологий, дифференцированные по типам услуг, предприятий и форм обслуживания.

Уметь:

Селективно применять и адаптировать технологические регламенты и операционные стандарты к специфике конкретного сервисного процесса.

Владеть:

Владеть: сервисных технологий для достижения целевых показателей качества.

ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Знать:

Принципы и инструменты процессного управления (планирование, координация, контроль) в контексте жизненного цикла сервисного продукта.

Уметь:

Проектировать организационно-технологические схемы обслуживания, синхронизируя ресурсы и этапы процесса для различных сервисных сценариев.

Владеть:

Навыками ситуационного мониторинга, корректировки оперативных планов и инструментами контроля KPI сервисного процесса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов
	Раздел 1. Правовые основы и субъекты транспортного обслуживания		
1.1	Нормативно-правовая база транспортной деятельности в Российской Федерации /Тема/	7	0
1.2	Нормативно-правовая база транспортной деятельности в Российской Федерации /Лек/	7	4

1.3	Нормативно-правовая база транспортной деятельности в Российской Федерации /Пр/	7	6	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.4	Нормативно-правовая база транспортной деятельности в Российской Федерации /Ср/	7	20	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.5	Субъекты рынка транспортных услуг: организационно-правовые формы и особенности деятельности /Тема/	7	0	
1.6	Субъекты рынка транспортных услуг: организационно-правовые формы и особенности деятельности /Лек/	7	2	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
1.7	Субъекты рынка транспортных услуг: организационно-правовые формы и особенности деятельности /Пр/	7	4	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
1.8	Субъекты рынка транспортных услуг: организационно-правовые формы и особенности деятельности /Ср/	7	20	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
1.9	Государственное регулирование и контроль в сфере транспортного обслуживания /Тема/	7	0	
1.10	Государственное регулирование и контроль в сфере транспортного обслуживания /Лек/	7	2	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.11	Государственное регулирование и контроль в сфере транспортного обслуживания /Пр/	7	6	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.12	Государственное регулирование и контроль в сфере транспортного обслуживания /Ср/	7	4	ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
	Раздел 2. Договорные отношения и правовая защита в транспортном обслуживании			
2.1	Договорные обязательства в транспортной логистике: правовое регулирование и практика /Тема/	7	0	
2.2	Договорные обязательства в транспортной логистике: правовое регулирование и практика /Лек/	7	2	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
2.3	Договорные обязательства в транспортной логистике: правовое регулирование и практика /Пр/	7	6	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
2.4	Договорные обязательства в транспортной логистике: правовое регулирование и практика /Ср/	7	22	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
2.5	Ответственность в транспортном обслуживании и разрешение споров /Тема/	7	0	
2.6	Ответственность в транспортном обслуживании и разрешение споров /Лек/	7	6	ПК-4.2-31 ПК-4.2-В1 ПК-4.2-У1
2.7	Ответственность в транспортном обслуживании и разрешение споров /Пр/	7	10	ПК-4.2-В1 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-31
2.8	Ответственность в транспортном обслуживании и разрешение споров /Ср/	7	30	ПК-4.2-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1
	Раздел 3. Зачет			
3.1	Зачет /Тема/	7	0	

3.2	Зачет /Зачёт/	7	0	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
-----	---------------	---	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).

Раздел 1. Правовые основы и субъекты транспортного обслуживания

Тема 1.1. Нормативно-правовая база транспортной деятельности в РФ

1. Структура законодательства о транспорте.
2. Общие и специальные законы в регулировании перевозок.
3. Основные нормативные акты для автомобильного транспорта.
4. Основные нормативные акты для железнодорожного транспорта.
5. Роль международных соглашений в регулировании перевозок.

Тема 1.2. Субъекты рынка транспортных услуг

1. Виды предприятий на рынке транспортных услуг.
2. Правовой статус перевозчика.
3. Правовой статус экспедитора.
4. Порядок получения лицензий на перевозочную деятельность.
5. Требования к транспортным средствам и персоналу.

Тема 1.3. Государственное регулирование и контроль

1. Система органов государственного регулирования на транспорте.
2. Контроль за безопасностью перевозок.
3. Контроль за соблюдением правил перевозок.
4. Тарифное регулирование на транспорте.
5. Порядок проведения проверок транспортных предприятий.

Раздел 2. Договорные отношения и правовая защита в транспортном обслуживании

Тема 2.1. Договорные обязательства в транспортной логистике

1. Понятие и виды договоров на транспорте.
2. Содержание договора перевозки груза.
3. Содержание договора перевозки пассажира.
4. Особенности договора транспортной экспедиции.
5. Порядок заключения и исполнения транспортных договоров.

Тема 2.2. Ответственность в транспортном обслуживании и разрешение споров

1. Основания ответственности перевозчика.
2. Виды ответственности в транспортном обслуживании.
3. Порядок предъявления претензий к перевозчику.
4. Рассмотрение споров в судебном порядке.
5. Страхование ответственности на транспорте.

Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).

Раздел 1. Правовые основы и субъекты транспортного обслуживания

Задание 1.1.

Вопрос: Расположите нормативные акты в иерархии по юридической силе (от высшей к низшей) для регулирования автомобильных перевозок пассажиров:

- А) Приказ Минтранса России «Об утверждении Правил перевозок пассажиров...»
- В) Конституция Российской Федерации
- С) Устав автомобильного транспорта (Федеральный закон)
- Д) Постановление Правительства РФ о лицензировании перевозок.

Ответ 1.1: Правильная иерархия:

1. В) Конституция Российской Федерации
2. С) Устав автомобильного транспорта (Федеральный закон)
3. Д) Постановление Правительства РФ о лицензировании перевозок
4. А) Приказ Минтранса России «Об утверждении Правил перевозок...»

Задание 1.2.

Вопрос: ООО «Рассвет» имеет в собственности 5 грузовых автомобилей и осуществляет перевозки для сторонних заказчиков. Физическое лицо Петров И.С. заключил с ООО «Рассвет» договор на разовую перевозку своего личного имущества при переезде. Кто в данной ситуации является перевозчиком, а кто – пассажиром/грузоотправителем?

Ответ 1.2:

- Перевозчик – ООО «Рассвет» (юридическое лицо, осуществляющее перевозку груза по возмездному договору).
- Грузоотправитель (и грузополучатель) – Петров И.С. (физическое лицо, сдавшее груз к перевозке для личных

нужд). В данном контексте он не является пассажиром, так как речь идет о грузоперевозке.

Задание 1.3.

Вопрос: Какие два основных вида государственного контроля (надзора) могут быть применены к автобусному предприятию, осуществляющему междугородные перевозки? Кратко поясните предмет контроля каждого вида.

Ответ 1.3:

1. Контроль за безопасностью дорожного движения (осуществляется ГИБДД МВД России). Предмет контроля: техническое состояние автобусов (соответствие ПДД), наличие необходимых документов у водителей (права, медосмотр, тахограф).
2. Контроль (надзор) за соблюдением законодательства о транспорте (осуществляется Ространснадзором). Предмет контроля: наличие лицензии, соблюдение правил перевозок, тарифного законодательства, режима труда и отдыха водителей.

Задание 1.4.

Вопрос: Предприниматель хочет заняться международными автобусными перевозками туристов из России в ЕС. Назовите ДВА ключевых российских нормативных акта и ОДНО международное соглашение, положения которых он должен изучить в первую очередь для легальной организации такой деятельности.

Ответ 1.4:

- Российские нормативные акты:
 1. Федеральный закон № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта...».
 2. Федеральный закон № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (раздел о лицензировании перевозок).
- Международное соглашение:

о Конвенция о договоре международной дорожной перевозки пассажиров и багажа (КДПП) или соответствующее межправительственное соглашение между РФ и страной назначения.

Раздел 2. Договорные отношения и правовая защита

Задание 2.1.

Вопрос: При заключении договора перевозки партии товара между ООО «Поставщик» (грузоотправитель) и ООО «Перевозчик» возник вопрос о форме договора. Достаточно ли для оформления перевозки только транспортной накладной (коносамента, CMR)? Является ли она договором?

Ответ 2.1: Да, для разовой перевозки груза транспортная накладная является договором перевозки. Согласно ст. 785 ГК РФ, заключение договора перевозки груза подтверждается составлением и выдачей отправителю груза именно этого документа (транспортной накладной, железнодорожной накладной, коносамента и т.д.). Долгосрочный договор об организации перевозок (например, на год) заключается в письменной форме отдельно.

Задание 2.2.

Вопрос: При получении груза на складе получателя обнаружена порча товара из-за неправильной укладки в кузове. Получатель составил акт. Перевозчик признает вину, но отказывается выплачивать полную стоимость товара, ссылаясь на ограничение ответственности, установленное Уставом автомобильного транспорта (например, в размере объявленной стоимости перевозки). В каком случае перевозчик НЕ сможет применить это ограничение ответственности?

Ответ 2.2: Перевозчик не сможет ограничить ответственность, если будет доказано, что ущерб возник вследствие умысла или грубой неосторожности его работников (ст. 796 ГК РФ, ст. 34 Устава автотранспорта). Неправильная укладка, приведшая к порче, при определенных обстоятельствах может быть квалифицирована как грубая неосторожность.

Задание 2.3.

Вопрос: Гражданин приобрел электронный билет на самолет. Какие три существенных условия договора воздушной перевозки пассажира содержит этот билет (согласно Воздушному кодексу РФ)?

Ответ 2.3: Авиабилет в электронной форме содержит следующие существенные условия договора:

1. Пункты отправления и назначения (маршрут).
2. Дата и время вылета.
3. Фамилия и инициалы пассажира, а также тариф (стоимость перевозки).

Задание 2.4.

Вопрос: Грузоотправитель предъявил перевозчику претензию в связи с просрочкой доставки груза на 5 дней. Прошел месяц, ответ от перевозчика не получен. Каковы дальнейшие ДВА процессуальных шага, которые грузоотправитель должен предпринять для взыскания неустойки, и какие сроки для этого установлены?

Ответ 2.4:

1. Обратиться в суд с исковым заявлением. По общему правилу, если претензия оставлена без ответа в течение 30 дней, можно обращаться в суд (ст. 797 ГК РФ).
2. Соблюсти срок исковой давности. Общий срок исковой давности для таких требований составляет 3 года со дня, когда грузоотправитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (о просрочке).

Вопросы к зачету :

1. Основные законы, регулирующие перевозки автомобильным транспортом.
2. Лицензирование пассажирских перевозок.
3. Правовой статус и обязанности перевозчика.
4. Правовой статус экспедитора и его отличие от перевозчика.
5. Права и обязанности пассажира по договору перевозки.
6. Документальное обеспечение перевозки: транспортная накладная, путевой лист.
7. Порядок заключения и форма договора перевозки груза.
8. Заключение договора перевозки пассажира: билет и багажная квитанция.

9. Правила возврата и обмена проездных документов.
10. Ответственность перевозчика за сохранность груза и багажа.
11. Ответственность перевозчика за просрочку доставки.
12. Ответственность за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира.
13. Претензионный порядок урегулирования споров с перевозчиком.
14. Исковая давность по транспортным спорам.
15. Регулярные и нерегулярные перевозки пассажиров.
16. Особенности междугородных и международных перевозок.
17. Договор фрахтования (чартер) транспортного средства.
18. Государственный контроль и надзор на транспорте.
19. Обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика (ОСГОП).
20. Обязанности перевозчика по обеспечению безопасности перевозок.
21. Технические требования к транспортным средствам.
22. Обязанности водителей и требования к персоналу.
23. Тарифное регулирование на транспорте.
24. Международные соглашения в области автомобильных перевозок (КДПГ, КДПП).
25. Понятие и документирование мультимодальной перевозки.
26. Организация погрузочно-разгрузочных работ.
27. Порядок приема и выдачи груза.
28. Составление и значение коммерческого акта.
29. Перевозка опасных грузов.
30. Перевозка скоропортящихся грузов.
31. Перевозка крупногабаритных и тяжеловесных грузов.
32. Договор транспортной экспедиции: понятие и содержание.
33. Права и обязанности сторон по договору экспедиции.
34. Правовое регулирование железнодорожных перевозок.
35. Правовое регулирование воздушных перевозок.
36. Правовое регулирование морских и речных перевозок.
37. Система документов в международных грузовых перевозках (CMR, коносамент).
38. Карнет TIR и его применение.
39. Действия сторон при аварии и происшествиях на транспорте.
40. Защита прав потребителей транспортных услуг.

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов

1. Правовой режим лицензирования деятельности на рынке транспортных услуг.
2. Договор перевозки груза: существенные условия и правовая природа.
3. Гражданско-правовая ответственность перевозчика за несохранность груза.
4. Правовой статус транспортного экспедитора в системе договорных отношений.
5. Особенности правового регулирования перевозок пассажиров в городском сообщении.
6. Международные конвенции как источник правового регулирования автомобильных перевозок.
7. Претензионный порядок урегулирования споров в сфере транспортного обслуживания.
8. Система государственного контроля за безопасностью на автомобильном транспорте.
9. Правовые аспекты страхования рисков в транспортной деятельности.
10. Правовое регулирование перевозки опасных грузов автомобильным транспортом.
11. Транспортные ценные бумаги: коносамент и его правовые функции.
12. Государственное тарифное регулирование на рынке транспортных услуг.
13. Правовые основы организации мультимодальных (смешанных) перевозок.
14. Административная и уголовная ответственность за нарушения в сфере транспорта.
15. Защита прав потребителей транспортных услуг по российскому законодательству.
16. Договор аренды (фрахтования) транспортных средств: виды и правовые особенности.
17. Правовое регулирование деятельности терминалов и складов в транспортной логистике.
18. Ответственность перевозчика за просрочку доставки груза и пассажира.
19. Таможенное регулирование в системе международных автомобильных перевозок.
20. Цифровизация документооборота и правовые проблемы электронных транспортных накладных.

Общие методические указания к написанию реферата

Реферат представляет собой самостоятельную письменную работу, целью которой является систематизация, углубление и изложение знаний по конкретной теме курса. Основная задача студента — не просто собрать информацию, но и критически ее осмыслить, логично выстроить и грамотно оформить. Работа должна демонстрировать понимание сути проблемы, умение работать с нормативными актами, учебной и научной литературой, а также способность ясно и аргументированно излагать свои мысли.

Работа начинается с внимательного выбора и осмысления темы. После этого необходимо составить предварительный план, который будет отражать логику раскрытия темы, и подобрать литературу, включая законодательные акты, учебные пособия, монографии и актуальные статьи в научных журналах. Следующий этап — тщательное изучение и конспектирование

источников, выделение ключевых понятий, классификаций, различных точек зрения и правовых позиций.

Структурно реферат должен содержать введение, основную часть, состоящую из нескольких глав, заключение и список литературы. Во введении кратко обосновывается актуальность темы, формулируются цель и конкретные задачи работы, определяются объект и предмет исследования. Основная часть делится на главы и параграфы, каждый из которых раскрывает отдельный аспект темы. Изложение должно быть последовательным, доказательным, избегать простого пересказа источников; важно проводить анализ, сравнивать разные подходы, иллюстрировать теоретические положения примерами из правоприменительной практики. Особое внимание уделяется точности в использовании юридической терминологии и корректным ссылкам на используемые источники.

В заключении подводятся итоги работы: формулируются основные выводы, соответствующие поставленным во введении задачам, и отмечается, достигнута ли цель исследования. Заключение не должно содержать новой информации, а лишь суммировать и обобщать сказанное в основной части.

Оформление работы должно соответствовать общепринятым стандартам: текст набирается на компьютере, используется единый шрифт и интервал, соблюдаются поля. Все структурные части (главы, введение, заключение) начинаются с новой страницы. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке и оформляется по ГОСТу. Грамотность, аккуратность и соблюдение требований к оформлению являются неотъемлемой частью качественно выполненной работы.

5.3. Фонд оценочных средств

Задания для самостоятельного изучения:

Раздел 1. Правовые основы и субъекты транспортного обслуживания

Задание 1.1. Определите, является ли перевозка пассажиров на 6-местном микроавтобусе по заказу (например, для корпоратива) лицензируемым видом деятельности.

Ответ: Нет, не является. Лицензия требуется для перевозки пассажиров транспортом, оборудованным для перевозок более 8 человек.

Задание 1.2. Кто из перечисленных является перевозчиком: а) владелец груза, б) экспедитор, в) компания, предоставившая грузовик с водителем?

Ответ: в) компания, предоставившая грузовик с водителем.

Задание 1.3. Какой основной документ подтверждает заключение договора перевозки груза автомобильным транспортом?

Ответ: Транспортная накладная.

Задание 1.4. Где должен фиксироваться результат предрейсового медицинского осмотра водителя автобуса?

Ответ: В путевом листе.

Задание 1.5. Назовите две основные функции экспедитора, отличающие его от перевозчика.

Ответ: 1) Организация перевозки, 2) Оформление транспортной и таможенной документации.

Раздел 2. Договорные отношения и правовая защита

Задание 2.1. Груз прибыл в пункт назначения с опозданием на 3 дня. В течение какого срока грузополучатель должен предъявить перевозчику претензию о взыскании штрафа?

Ответ: В течение 6 месяцев с даты выдачи груза.

Задание 2.2. Пассажир сдал в камеру хранения автовокзала чемодан, где тот был испорчен из-за протечки крыши. Кто несет ответственность перед пассажиром?

Ответ: Владелец автовокзала (перевозчик), так как он является хранителем по договору ответственного хранения.

Задание 2.3. Перевозчик утратил груз. Какая сумма подлежит возмещению, если в накладной не была объявлена его ценность?

Ответ: Стоимость утраченного груза, но не более суммы, установленной транспортными уставами (например, не более 600 МРОТ на дату предъявления иска).

Задание 2.4. Пассажир хочет вернуть билет на междугородний автобус за 1 час до отправления. Какую сумму он получит?

Ответ: 50% стоимости билета.

Задание 2.5. Какие два обстоятельства являются основанием для освобождения перевозчика от ответственности за утрату груза?

Ответ: 1) Непреодолимая сила (форс-мажор), 2) Вина самого грузоотправителя или грузополучателя.

Тестовые задания к зачету.

1. Основным документом, подтверждающим заключение договора перевозки груза автомобильным транспортом, является:

- а) Доверенность на водителя
- б) **Транспортная накладная**
- в) Счет-фактура
- г) Путевой лист

2. Лицензия требуется для перевозки пассажиров, если транспортное средство оборудовано для перевозки:

- а) Более 4 человек
- б) Более 6 человек
- в) **Более 8 человек**
- г) Более 12 человек

3. Ответственность за сохранность груза с момента его принятия к перевозке и до выдачи получателю несет:

- а) Грузоотправитель
 - б) Грузополучатель
 - в) ****Перевозчик****
 - г) Экспедитор
4. Факт прохождения водителем предрейсового медицинского осмотра фиксируется в:
- а) Талоне технического осмотра
 - б) ****Путевом листе****
 - в) Трудовой книжке
 - г) Личной медицинской карте
5. При возврате билета на автобус менее чем за 2 часа, но более чем за 30 минут до отправления, пассажиру возвращается:
- а) 100% стоимости
 - б) ****50% стоимости****
 - в) 30% стоимости
 - г) Деньги не возвращаются
6. Документ, применяемый при международной автомобильной перевозке грузов, — это:
- а) Коносамент
 - б) ****Накладная CMR****
 - в) Авиагрузовая накладная
 - г) Железнодорожная накладная
7. Срок для предъявления претензии к перевозчику об уплате штрафа за просрочку доставки груза составляет:
- а) 30 дней
 - б) ****6 месяцев****
 - в) 1 год
 - г) 3 года
8. Кто организует перевозку, но не является владельцем транспорта?
- а) Перевозчик
 - б) ****Экспедитор****
 - в) Грузополучатель
 - г) Диспетчер
9. Оплата провоза багажа в автобусе подтверждается выдачей пассажиру:
- а) Посадочного талона
 - б) ****Багажной квитанции****
 - в) Кассового чека
 - г) Транспортной накладной
10. Государственный контроль за соблюдением лицензионных требований на автотранспорте осуществляет:
- а) ГИБДД
 - б) ****Ространснадзор****
 - в) Роспотребнадзор
 - г) Налоговая инспекция
11. Если в дорожно-транспортном происшествии виновен водитель автобуса, то вред здоровью пассажира возмещает:
- а) Сам пассажир
 - б) ****Страховая компания перевозчика (по ОСГОП)****
 - в) Федеральное дорожное агентство
 - г) ГИБДД
12. Договор, по которому предоставляется весь автобус или его часть для поездки, — это договор:
- а) Аренды
 - б) ****Фрахтования (чартер)****
 - в) Экспедиции
 - г) Лизинга
13. Ответственность перевозчика за утрату груза НЕ наступает, если это произошло вследствие:
- а) Небрежной погрузки
 - б) ****Непреодолимой силы (форс-мажора)****
 - в) Кражи из-за небрежного запираения кузова
 - г) Нарушения режима температуры
14. Пассажир имеет право на бесплатный провоз в автобусе:
- а) Любого животного в переноске
 - б) ****Одного места ручной клади установленных размеров****

- в) Неограниченного количества багажа
- г) Велосипеда в разобранном виде

15. Основная функция транспортной накладной:

- а) **Является доказательством договора перевозки**
- б) Служит пропуском на территорию склада
- в) Подтверждает оплату труда водителя
- г) Заменяет паспорт транспортного средства

16. Для перевозки крупногабаритного груза необходимо получить:

- а) Лицензию
- б) **Специальное разрешение**
- в) Сертификат соответствия
- г) Заключение экологической экспертизы

17. Общий срок исковой давности по спорам, вытекающим из перевозки груза, составляет:

- а) 6 месяцев
- б) 1 год
- в) **3 года**
- г) 5 лет

18. Перевозчик освобождается от ответственности за задержку отправления автобуса, если она вызвана:

- а) Плохими погодными условиями
- б) **Официальным запретом движения по дороге**
- в) Неявкой второго водителя
- г) Очередью на заправке

19. Обязанность по составлению коммерческого акта при обнаружении недостачи груза лежит на:

- а) **Перевозчике и грузополучателе совместно**
- б) Только на перевозчике
- в) Только на грузополучателе
- г) Экспедиторе

20. Закон, который в первую очередь защищает права пассажира как потребителя транспортной услуги:

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) **Закон РФ «О защите прав потребителей»**
- в) Устав автомобильного транспорта
- г) Кодекс об административных правонарушениях

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).
 Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).
 Задания для самостоятельного изучения.
 Тестовые задания.
 Темы рефератов
 Вопросы к зачету .

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

Компетенция

ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности

ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Доклад на заданную тему

Не аттестован (Неудовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не

позволяет сделать правильные выводы.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

Средний уровень (Хорошо) - Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.

Высокий уровень (Отлично) - 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.

Ответ на вопрос зачета

Не аттестован - 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.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - 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.

Средний уровень (Хорошо) - Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе 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.

Высокий уровень (Отлично) - 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

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

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

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 - 0 – 50;
- низкий - 51 – 65;
- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

ПЕРЕВОД РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ В ТРАДИЦИОННУЮ ДЛЯ ЗАЧЕТА:

Рейтинговая оценка 50 и менее баллов соответствует оценке «Не зачтено».

Рейтинговая оценка от 51 до 100 баллов соответствует оценке «Зачтено».

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Солодкий А. И., Горев А. Э., Бондарева Э. Д.	Транспортная инфраструктура: учебник и практикум для академического бакалавриата	Москва: Юрайт, 2022
Л1.2	Масленников А. Н., Мыльцев В. И.	Управление воздушным движением: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Горев А. Э.	Теория транспортных процессов и систем: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4		Автотранспортное право: учебное пособие	Кемерово: КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2020
Л1.5	Клепцова Л. Н.	Менеджмент транспортного процесса: учебное пособие	Кемерово: КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2020
Л1.6	Арсланов М. А.	Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса: учебное пособие	Махачкала: ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2020
Л1.7	Шпалтаков В. П.	Экономика и управление в транспортной системе: учебное пособие	Омск: ОмГУПС, 2020
Л1.8	Боровская Ю. С., Масленников С. Н., Мукасеев А. В.	Государственная транспортная политика: учебное пособие	Новосибирск: СГУВТ, 2020
Л1.9	Терованесов М. Р., Козлов В. С.	Транспортный менеджмент и логистика: учебное пособие	Донецк: ДОНАУИГС, 2020
Л1.10	Кузнецова Г. В.	Конъюнктура мировых товарных рынков: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.11	Максимцев И. А., Шимко П. Д., Шубаева В. Г.	Мировая экономика и международные экономические отношения: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.12	Кузнецова Г. В., Подбиралина Г. В.	Международная торговля товарами и услугами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.13	Грачев А. А., Бессолицын А. С.	Информационные технологии в пассажирских перевозках: учебное пособие	Санкт-Петербург: ПГУПС, 2024
Л1.14	Кобылицкий А. Н., Мироненко О. В., Поличевская А. Ф.	Экономика предприятия на транспорте: практикум	Хабаровск: ДВГУПС, 2024

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Фаталиев Н. Г., Меликов И. М., Бабаева А. В.	Общий курс транспорта: учебное пособие	Махачкала: ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2020
Л2.2	Шаламова О. А., Манаков А. Л., Абрамов А. Д.	Транспортная логистика и организация перевозок: учебно-методическое пособие	Новосибирск: СГУПС, 2020
Л2.3	Горев А. Э.	Теория транспортных процессов и систем: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2025
Л2.4	Горев А. Э.	Теория транспортных процессов и систем: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.5	Солодкий А. И., Горев А. Э., Бондарева Э. Д., Черных Н. В.	Транспортная инфраструктура: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.6	Масленников А. Н., Мыльцев В. И.	Управление воздушным движением: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.7	Дерен В. И.	Мировая экономика и международные экономические отношения: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.8	Москаленко М. А., Друзь И. Б., Москаленко А. Д.	Транспортные средства: учебное пособие для спо	Санкт-Петербург: Лань, 2025

Л2.9	Мирошник А. А., Бушуев М. В.	Транспортная безопасность: учебное пособие	Санкт-Петербург: ПГУПС, 2025
------	---------------------------------	--	---------------------------------

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	РОСБИЗНЕСКОНСАЛТИНГ. Инфрамагентство
Э2	Федеральная служба государственной статистики
Э3	EREPORT.RU.мировая экономика
Э4	eLibrary.Ru : научная электронная библиотека
Э5	Информационно-правовой портал Гарант

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

6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету
-----	--

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические указания определяют организацию учебного процесса по дисциплине и предназначены для формирования у обучающихся целостного понимания её структуры, содержания, видов учебной деятельности и требований к результатам освоения. Основная цель изучения дисциплины — формирование профессиональных компетенций, позволяющих решать задачи в соответствии с направленностью образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина структурирована по модульному принципу. Каждый модуль включает теоретический материал и практическую часть, направленную на формирование умений и навыков. Текущая информация о последовательности изучения тем и формах контроля представлена в рабочей программе дисциплины.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ В АУДИТОРНОМ РЕЖИМЕ

3.1. Подготовка к лекциям

Предварительно ознакомьтесь с планом лекции и основными понятиями темы.

В процессе лекции фиксируйте ключевые тезисы, определения, классификации, причинно-следственные связи.

Своевременно задавайте уточняющие вопросы для прояснения сложных моментов.

После лекции систематизируйте конспект, дополнив его материалами из рекомендованных источников.

3.2. Подготовка и участие в семинарских (практических) занятиях

Изучите вопросы и задания к занятию, предложенные в методических материалах.

Проработайте рекомендуемую литературу, подготовьте тезисы ответов, аргументы для дискуссии.

Выполните предварительные расчеты, анализ кейсов или подготовьте материалы для групповой работы.

Активно участвуйте в обсуждениях, деловых играх, презентациях, развивая навыки публичного выступления и командного взаимодействия.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Текущий контроль

Проводится в течение семестра для оценки регулярной учебной работы и включает:

Выполнение практических заданий.

Устные опросы, доклады, презентации.

Тестирование по отдельным темам или модулям.

Контрольные работы.

4.2. Промежуточная аттестация

По завершении изучения дисциплины проводится зачет в форме, определенной рабочей программой. К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объеме учебный план по дисциплине.

5. ПОЛУЧЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Для разрешения вопросов, возникающих в процессе изучения дисциплины, вы можете обращаться к преподавателю в установленные часы консультаций. Консультации проводятся с целью оказания помощи в освоении сложных тем, подготовке к контрольным мероприятиям и разъяснении требований к выполнению работ.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности.

На лекциях преподаватель знакомит студентов с основными положениями темы, а дальнейшее усвоение материала связано с самостоятельной работой. Развитие умений самостоятельной работы происходит в процессе подготовки к занятиям.

Развиваются умения самостоятельного поиска, отбора и переработки информации. Этому способствуют разные формы постановки заданий для подготовки к занятию, количество вопросов и их формулировка, указание конкретных источников, разделов, страниц или предоставление студентам возможности самостоятельного поиска.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и

Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Критерии оценки заданий для самостоятельной работы:

Полнота и правильность выполнения всех пунктов задания.

Глубина и качество аргументации, использование релевантных теоретических концепций.

Самостоятельность мышления и творческий подход к анализу.

Качество привлеченных источников информации (актуальность, надежность).

Культура оформления работы (логичность изложения, грамотность, соответствие требованиям).

Результаты выполнения заданий самостоятельной работы могут быть использованы:

Для контроля текущего освоения материала (проверка преподавателем).

В качестве основы для выступлений на семинарских занятиях.

Для формирования портфолио учебных достижений студента.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Организация анимационного сервиса**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: зачеты 5	
в том числе:			
аудиторные занятия	48		
самостоятельная работа	96		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Распределение часов				
Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

Ст. преп., Матасова Алсу Камилевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование системных знаний и профессиональных умений в области организации культурно-досуговой и анимационной деятельности в сервисе, туризме и гостеприимстве, основанных на глубоком понимании её исторической эволюции, культурных традиций и современных управленческих технологий.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Сервисная деятельность	
2.1.2	Экскурсионный сервис	
2.1.3	Кросс-культурные коммуникации	
2.1.4	Профессиональная этика и этикет	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.2	Специальные виды сервиса	
2.2.3	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.4	Основы подготовки выпускной квалификационной работы	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2 .1:Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение

Знать:

Теоретические основы и современные тенденции анимационной деятельности, включая её исторические и социокультурные аспекты, для определения миссии, целей и задач подразделения сервисной деятельности.

Уметь:

Формулировать стратегические цели и конкретные операционные задачи для анимационной службы, трансформируя теоретические знания в эффективные организационные планы и модели управления процессом.

Владеть:

Методами оперативного управления и организации работы анимационного подразделения, включая планирование ресурсов, контроль выполнения задач и координацию персонала для достижения поставленных целей в сфере гостеприимства.

ПК-2 .2:Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знать:

Современные организационные модели и типологию анимационных сервисных систем, основанные на историческом опыте и понимании дифференцированных потребностей различных групп потребителей.

Уметь:

Анализировать специфику целевой аудитории и контекст деятельности для выбора и проектирования оптимальной организационной структуры и технологических решений анимационной службы.

Владеть:

Методологией обоснованного выбора и формирования целостной сервисной системы (от структуры и персонала до программ и материальной базы), обеспечивающей эффективное предоставление анимационных услуг.

ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности

ПК-4.1:Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Знать:

Арсенал сервисных и анимационных технологий, их функциональное назначение и соответствие различным типам предприятий, форматам мероприятий и методам обслуживания с учетом исторического и культурного контекста.

Уметь:

Практически подбирать и адаптировать конкретные анимационные технологии, форматы и методы работы для решения профессиональных задач в зависимости от типа гостя, мероприятия и специфики предприятия гостеприимства.

Владеть:

Навыком ситуативного применения технологий создания, моделирования и проведения анимационных программ, а также управления процессом обслуживания для достижения максимального соответствия услуги запросам потребителя и формату события.

ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Знать:

Теоретические основы и современные практики анимационного менеджмента для осуществления полного цикла управления процессом обслуживания: от планирования и координации до контроля.

Уметь:

Разрабатывать планы, организовывать координацию действий персонала и осуществлять контроль качества процесса обслуживания на основе анализа специфики предприятия, мероприятия и потребностей гостей.

Владеть:

Методами и инструментами планирования, оперативного управления и контроля анимационной деятельности, обеспечивая её соответствие поставленным целям, стандартам качества и формату услуги.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	История развития культурно-досуговой деятельности. /Тема/	5					
1.2	История развития культурно-досуговой деятельности. /Лек/	5	4	ПК-2 .1-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.3	История развития культурно-досуговой деятельности. /Пр/	5	4	ПК-2 .1-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.4	История развития культурно-досуговой деятельности. /Ср/	5	10	ПК-2 .1-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.5	Основы анимационной деятельности. /Тема/	5					
1.6	Основы анимационной деятельности. /Лек/	5	2	ПК-2 .1-31 ПК-4.2-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.7	Основы анимационной деятельности. /Пр/	5	2	ПК-2 .1-31 ПК-4.2-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.8	Основы анимационной деятельности. /Ср/	5	6	ПК-2 .1-31 ПК-4.2-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.9	Виды анимации в гостиничной и ресторанной деятельности. Анимационный менеджмент. /Тема/	5					

1.10	Виды анимации в гостиничной и ресторанной деятельности. Анимационный менеджмент. /Лек/	5	2	ПК-2 .2-31 ПК-4.2-31 ПК-4.2-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.11	Виды анимации в гостиничной и ресторанной деятельности. Анимационный менеджмент. /Пр/	5	4	ПК-2 .2-31 ПК-4.2-31 ПК-4.2-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.12	Виды анимации в гостиничной и ресторанной деятельности. Анимационный менеджмент. /Ср/	5	10	ПК-2 .2-31 ПК-4.2-31 ПК-4.2-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.13	Организация гостиничной и ресторанной анимации /Тема/	5					
1.14	Организация гостиничной и ресторанной анимации /Лек/	5	4	ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-B1 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.15	Организация гостиничной и ресторанной анимации /Пр/	5	8	ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-B1 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.16	Организация гостиничной и ресторанной анимации /Ср/	5	20	ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-B1 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.17	Организация анимационного обслуживания для детей /Тема/	5					
1.18	Организация анимационного обслуживания для детей /Лек/	5	2	ПК-2 .2-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.19	Организация анимационного обслуживания для детей /Пр/	5	4	ПК-2 .2-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.20	Организация анимационного обслуживания для детей /Ср/	5	15	ПК-2 .2-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.21	Технология разработки анимационных программ /Тема/	5					
1.22	Технология разработки анимационных программ /Лек/	5	2	ПК-2 .1-B1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.23	Технология разработки анимационных программ /Пр/	5	10	ПК-2 .1-B1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		

1.24	Технология разработки анимационных программ /Ср/	5	35	ПК-2 .1-B1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-B1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
------	--	---	----	---	---	--	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Задания для проведения текущего контроля

1. Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

1. Как разделяются туристы по своему отношению к проведению досуга.
2. Расскажите о предпочтительных формах анимационной работы с разными возрастными группами отдыхающих.
3. Примеры диверсификации рекреационной, туристской и гостиничной анимации.
4. Перечислите правила общения аниматоров с различными психотипами потребителей анимационных программ.
5. Какие задачи анимационного менеджмента реализуются при выполнении функций: а) планирования? б) организации? в) мотивации? г) контроля?
6. В чем заключается стратегия и тактика управления анимационным процессом.

2. Практические работы

1. Разработка туристского анимационного маршрута.

Задание: В форме презентации представить проект анимационного маршрута с целью посещения какого-либо праздника, фестиваля и т.д. Отметить какие достопримечательности туристы будут посещать. Презентацию составить в виде рекламного предложения потребителю, чтобы заинтересовать его посетить данный анимационный маршрут. Учитывать психологические особенности потребителей анимационных программ различного возраста, пола, социального положения.

2. Туристские анимационные маршруты в предложениях ведущих российских туроператоров. Анализ программ.

Вопросы для обсуждения:

1. Мировые туроператоры, предлагающие туристские анимационные маршруты. Анализ программ. Анализ организации процесса обслуживания туристов, в зависимости от этнокультурных, исторических и религиозных традиций.
2. Российские туроператоры, предлагающие туристские анимационные маршруты. Анализ программ. Анализ организации процесса обслуживания туристов, в зависимости от этнокультурных, исторических и религиозных традиций.
3. Наиболее перспективные направления и туры.
4. Инновации в анимационных турах.

3. Выбрать единое направление, например сюжет фильма, сериала, книги, компьютерной игры и т.д для создания анимационной программы, сценария и организации анимационного сервиса. (ВЫБРАТЬ ТРИ НАПРАВЛЕНИЯ)

Заполнить таблицу:

Направление, например сюжет фильма, сериала, книги, компьютерной игры и т.д

Характеристика, основные сюжеты, которые можно использовать в анимационной программе

Примерные места, локации, где можно провести (страна, населённый пункт, тематический парк, геогр. место и т.д)

Функции туристской анимации (посмотреть определение в лекции и отобрать подходящие функции для своего продукта)

4. Подбор средств размещения для проведения анимационной программы:

1. Подбор средств размещения туристов

СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ

ИНФРАСТРУКТУРА ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ АНИМАЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ

ВИДЫ АНИМАЦИИ, УДОВЛЕТВОРЯЮЩИЕ РАЗЛИЧНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ТУРИСТОВ

ПОДБОР АНИМАЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

5. Подбор анимационной программы по возрасту

Классификация туристов по возрасту Анимационная программа Локация, дополнительные реквизиты и т.д.

Особенности проведения

0-2 года - инфанты (грудные дети)

3-8 лет – дети-дошкольники

9-18 лет – подростки-школьники

18-25 лет – молодежь, студенты

26-64 лет – взрослые люди

65 лет и старше – люди третьего возраста

6. Особенности проведения анимационной программы для разных категорий

Национальность Особенности вашей анимационной программы

1 Российские туристы

2 Немецкие туристы

3 Польские туристы

4 Американские туристы 5 Испанские туристы
5.2. Темы письменных работ
Темы рефератов и презентаций 1. Правила общения с потребителями анимационных программ различного возраста, пола, социального положения. 2. Национальные особенности потребителей анимационных программ. 3. Виды анимационных программ. 4. Роль анимации в туризме. 5. Спорт и анимация через движение как основные элементы гостиничных анимационных программ. 6. История развития анимационной деятельности.
5.3. Фонд оценочных средств
ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ 1. Вопросы к зачёту 1. Национальные особенности потребителей анимационных программ? 2. Виды анимационных программ? 3. Организация процесса обслуживания потребителей анимационного тура? 4. Специальные знания по психологии при проведении различных видов анимационных программ? 5. Расскажите о эволюции оказания досуговых и анимационных услуг, с точки зрения этики обслуживания гостей? 6. Правила общения с потребителями анимационных программ различного возраста, пола, социального положения? 7. Должностные обязанности крупье, инспектора, менеджера, управляющего казино? 8. Материально-техническая база для реализации анимационных программ Культура общения с гостями. 9. Анимационный менеджмент и его основные функции? 10. Общие требования, предъявляемые к аниматорам отеля? 2. Тестовые задания 1. Культурная анимация А) удовлетворяет потребность людей в духовном развитии личности через соприкосновение с памятниками и современными образцами культуры страны Б) удовлетворяет потребность человека в творчестве, в демонстрации своих творческих созидательных способностей В) удовлетворяет потребность в общении с новыми людьми, с интересными людьми, с открытием внутреннего мира людей и познанием себя 2. Для гостей, относящихся к категории «Неисправимые скептики и ворчуны», с точки зрения анимационного обслуживания подойдёт А) умение выслушать, подыграть инициативам туриста. Б) программы, в которые включены игры на пляже, видеотека, вечерние шоу В) разнообразие предлагаемых программ. 3. Испанские гости А) Энергичны, но неорганизованны, и часто непредсказуемы. Б) Представляют собой клубок противоречий В) будто специально созданы для всевозможных торжеств – банкетов, фестивалей, праздников, которые превращают в грандиозные спектакли, наслаждаясь действием и собственным участием в нём. 4. Анимация должна быть А) планируемой, Б) четко регламентированной и организационно управляемой деятельностью, В) обеспеченной материальными, финансовыми и кадровыми ресурсами. 5. Стабилизирующая функция А) позволяющая перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой; Б) освобождающая человека от физической и психической усталости повседневной жизни; В) создающие положительные эмоции и стимулирующая психическую стабильность; 6. К управляемой подсистеме гостиничной анимации относятся: А) туристы Б) руководящий персонал анимационной службы В) исполнительный персонал анимационной службы
5.4. Перечень видов оценочных средств
Устный опрос Практическая работа Презентации Реферат Тестирование Контрольная работа
5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации
ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
ПК-2 .1: Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение
ПК-2 .2: Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности
ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания
ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Реферат:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Контрольная работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

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 текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до

5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и 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 зачета и экзамена.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Бочарова Н. И., Тихонова О. Г.	Педагогика досуга. Организация досуга детей в семье: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Бурмистрова Е. В.	Методика и технология работы социального педагога. Организация досуговой деятельности: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Каменец А. В., Урмина И. А., Заярская Г. В.	Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Шульга И. И.	Педагогическая анимация: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Бурмистрова Е. В.	Методика и технология работы социального педагога. Организация досуговой деятельности: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.6	Медведенко В. В.	Режиссура культурно-досуговых программ: мастерство ведущего: учебное пособие	Барнаул: АлтГИК, 2021
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Бражников М. А.	Сервисология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Рамендик Д. М., Одинцова О. В.	Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Скобкин С. С.	Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Куприянов Б., Миновская О. В., Ручко Л. С.	Методика организации досуговых мероприятий. Ролевая игра: практическое пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Информационно-правовой портал Гарант		
Э2	СТАТИСТИКА.ру: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ		
Э3	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Перечень программного обеспечения		
6.3.1.2			
6.3.1.3	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.4	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		
6.3.1.6	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025		
6.3.1.7	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем		
6.3.2.2	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):		
6.3.2.3	1.Государственная статистика России : сайт.- URL:http:// https://rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). -- Текст : электронный.		

6.3.2.4	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.5	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.6	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.7	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.8	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http://https://minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.9	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.10	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.11	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.12	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.13	11.ПАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.14	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.15	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.16	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	ул. Деревня Универсиады д.35 (Учебно-лабораторный корпус) Е602 Персональный компьютер ICL RAY, ЖК ТВ Hyundai 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету. "Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от
7.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
7.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
7.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
7.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
7.6	

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

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 обучающимися 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 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 может проводиться 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.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ МУП:

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова

22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Ресторанно-гостиничный сервис**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 7	
аудиторные занятия	48		
самостоятельная работа	96		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

Ст.преп., Матасова Алсу Камилевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование у студентов системных знаний об исторической эволюции, современных глобальных тенденциях и перспективах развития гостиничной и ресторанной индустрии, а также освоение практических умений по организации и управлению сервисными процессами в предприятиях гостеприимства и общественного питания для обеспечения высокого качества обслуживания и эффективной деятельности подразделений.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Сервисная деятельность	
2.1.2	Кросс-культурные коммуникации	
2.1.3	Профессиональная этика и этикет	
2.1.4	Проектирование бизнес-процессов сервисной организации	
2.1.5	Технологии продаж в сфере обслуживания	
2.1.6	Основы психологии в профессиональной деятельности	
2.1.7	Организация ресторанного бизнеса	
2.1.8	Управление деятельностью предприятия сервиса	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса	
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.3	Преддипломная практика	
2.2.4	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности

ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Знать:

исторические модели, современные тренды, классификацию предприятий, а также полный спектр технологий, стандартов и правил сервиса в гостиничной и ресторанной индустрии.

Уметь:

анализировать контекст (тип предприятия, вид мероприятия, категорию гостя) и осознанно выбирать соответствующие сервисные технологии, методы и формы обслуживания из изученного арсенала.

Владеть:

практическими навыками применения выбранных технологий — от организации встречи гостя и банкетного обслуживания до разрешения конфликтных ситуаций с учетом требований профессиональной этики и корпоративной культуры.

ПК-5: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы общественного питания

ПК-5.1: Формирует систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы общественного питания

Знать:

исторические модели, современные тенденции, нормативные документы и принципы организации процессов для проектирования типовых и специальных бизнес-процессов на предприятиях питания.

Уметь:

разрабатывать регламенты и стандарты деятельности для различных подразделений (зала, кухни, банкетной службы) на основе правил обслуживания, технологий производства и требований к качеству, безопасности и корпоративной культуре.

Владеть:

методикой формирования и оптимизации системы взаимосвязанных бизнес-процессов (от приема гостя до расчета, от закупки сырья до подачи блюда) с учетом выбранной концепции предприятия, методов обслуживания и управления конфликтными ситуациями.

ПК-5.2: Применяет современные технологии управления персоналом в деятельности предприятия питания

Знать:

современные тенденции, принципы организационной культуры, профессиональной этики и правовые основы для построения системы мотивации, обучения и адаптации персонала в сфере общественного питания.

Уметь:

использовать инструменты корпоративной культуры, стандарты обслуживания и эффективные коммуникативные технологии для подбора, обучения персонала, формирования команд и управления конфликтами в рамках различных форм разделения труда.

Владеть:

навыками применения конкретных технологий управления персоналом — от внедрения стандартов униформы и поведения до организации процессов адаптации и разрешения жалоб — для повышения качества обслуживания и эффективности работы предприятия.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Ресторанная и гостиничная индустрия. История и перспективы развития. /Тема/	7					
1.2	Ресторанная и гостиничная индустрия. История и перспективы развития. /Лек/	7	6	ПК-4.1-31 ПК-5.1-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.3	Ресторанная и гостиничная индустрия. История и перспективы развития. /Пр/	7	8	ПК-4.1-31 ПК-5.1-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.4	Ресторанная и гостиничная индустрия. История и перспективы развития. /Ср/	7	21	ПК-4.1-31 ПК-5.1-31	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.5	Технология гостиничного обслуживания /Тема/	7					
1.6	Технология гостиничного обслуживания /Лек/	7	4	ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.7	Технология гостиничного обслуживания /Пр/	7	4	ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.8	Технология гостиничного обслуживания /Ср/	7	10	ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3		
1.9	Основы организации услуг питания /Тема/	7					
1.10	Основы организации услуг питания /Лек/	7	2	ПК-5.1-У1 ПК-5.2-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		

1.11	Основы организации услуг питания /Пр/	7	6	ПК-5.1-У1 ПК-5.2-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.12	Основы организации услуг питания /Ср/	7	20	ПК-5.1-У1 ПК-5.2-У1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.13	Организация высококачественного обслуживания. /Тема/	7					
1.14	Организация высококачественного обслуживания. /Лек/	7	2	ПК-5.1-В1 ПК-5.2-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.15	Организация высококачественного обслуживания. /Пр/	7	8	ПК-5.1-В1 ПК-5.2-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.16	Организация высококачественного обслуживания. /Ср/	7	20	ПК-5.1-В1 ПК-5.2-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.17	Технология обслуживания гостей на предприятиях питания. /Тема/	7					
1.18	Технология обслуживания гостей на предприятиях питания. /Лек/	7	2	ПК-5.2-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.19	Технология обслуживания гостей на предприятиях питания. /Пр/	7	6	ПК-5.2-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.20	Технология обслуживания гостей на предприятиях питания. /Ср/	7	25	ПК-5.2-В1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Задания для проведения текущего контроля

1. Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

1. Опишите современные способы бронирования номеров.

2. Опишите функционал инженерно-технических служб гостиницы.

3. Охарактеризуйте технические средства обеспечения безопасности, используемые в гостиницах.

4. Опишите основные методы обслуживания на предприятиях питания.

5. Охарактеризуйте правила составления меню.

6. Охарактеризуйте этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания.

2. Практические работы

1. Практическое задание

Задание на организацию процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений «Салфетки»

Цель изучения. Выявить особенности сервиса, которые делают опыт соприкосновения с ним уникальным и запоминающимся.

Кому могло прийти в голову, что цвет салфетки, обычной салфетки, которую кладут на колени в ресторане, может стать причиной жалоб гостя? А ведь так и оказалось. В ресторане элитной категории с повышенными требованиями дресс-кода,

куда приходят в вечерних нарядах, белые ворсинки от хлопчатобумажных салфеток очень заметны на черном материале и вызывают раздражение у клиентов, одетых в черное.

В заведениях такого класса такой небольшой штрих, как черная салфетка вместо белой, воспринимается гостями как лишнее подтверждение, что здесь их окружают заботой, и потому ценится. Вы-вод: те, кто отвечает за обслуживание в зале или управляет любым заведением общественного питания, должны уделять внимание предпочтениям своих гостей во всем, даже в том, какого цвета должны быть салфетки. Поинтересоваться у гостя, какого цвета салфетку он предпочитает, — значит придать моменту соприкосновения с сервисом дополнительный штрих уникальности.

Каждый гость по-своему уникален, и каждый требует особого обхождения как в психологическом аспекте, так и в чисто физиологическом. Если относиться к каждому посетителю как к личности, а не к очередному представителю безликой массы клиентов, то у ресторана куда больше шансов произвести благоприятное впечатление и доставить удовольствие своим гостям.

Вопрос для обсуждения. Что бы вы могли предложить рестораторам, что позволит опыту соприкосновения с обслуживанием придать черты уникальности?

2. Практическая работа:

Один день из жизни: Эмиль Блау

После 20 лет работы в Bones, где подают стейки и лобстеры, Эмиль Блау (Emile Blau) решил перейти в Buckhead Life Restaurant Group (оператор престижных независимых ресторанов) на должность управляющего целыми тремя заведениями — Chops, The Lobster Bar и еще — Club at Chops, сигарный бар и ресторан только для членов клуба. Это все элитные заведения, причем все они располагаются в одном здании и совместно действуют в одном ресторанном зале площадью 6 тыс. кв. футов (чуть больше 550 кв. м). В общей сложности все три заведения могут обслужить за день 300 гостей с подачей от 400 до 700 блюд. Блау полон намерений обеспечить своей клиентуре высококачественное обслуживание и отличную еду, удерживая среднюю сумму чека на уровне в 70 долл.

Чтобы поддерживать на должном уровне стандарты Chops и Lobster Bar, Блау должен за день переделать множество дел. Его день начинается в 9 утра, когда он здоровается с су-шефом по ланчам и открывает его кухню. Блау проверяет запас стейков и дает необходимые распоряжения. Потом проверяет принятые заказы на ланч и обед и просматривает заметки и записи, которые сделал в предыдущие смены. Прослеживает, как решались проблемы, и делает звонки клиентам и деловым партнерам.

Ровно в 11.30 утра Блау напутствует персонал, который по заведенному обычаю собирается перед сменой. Блау выслушивает вопросы работников, отвечает, давая «корректирующие указания и позитивные отзывы об их работе», заодно мотивирует своих людей. Здесь же происходит обмен мнениями по каким-то моментам обслуживания. Когда заведения начинают работу, Блау можно заметить в вестибюле — он встречает новых гостей и сердечно приветствует постоянных клиентов. Когда горячка немного спадает, Блау возвращается в свой кабинет и занимается прочими вопросами бизнеса. За 12 часов, что длится его рабочий день, Блау успевает написать личные письма новым клиентам, отвечает на звонки и отвечает на электронные послания, как правило, это ответы на вопросы или обсуждение разных проблем. Вообще же по его расписанию дня можно заметить, что он особо сосредоточен на двух целях: качественном обслуживании и максимизации прибыли. Блау допускает, что кому-то его работа покажется довольно тяжелой, однако сам он страстно любит свою работу и готов посвящать ей все свои силы и знания.

Вопрос для обсуждения. Какие действия управляющего позволят ему непосредственно обеспечивать удовлетворенность клиентов?

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов и презентаций

1. Мировые гостиничные цепи (на примере одной гостиничной цепи).
2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.
3. Системы классификаций и типология гостиниц.
4. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.
5. Техника взаимоотношений с клиентами.
6. Организация бронирования номеров и мест в гостиницах.
7. Организация проживания клиентов гостиницах.
8. Организация персонализированного обслуживания гостей в высококласных отелях.
9. Стандарты качественного обслуживания в гостинице.
10. Стандарты качественного обслуживания в ресторане.

5.3. Фонд оценочных средств

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Вопросы к зачёту

1. Качество гостиничных услуг. Проблемы, вызывающие недовольство клиентов.
2. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба бронирования. Состав и функции службы.
3. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба приема и размещения. Состав и функции службы.
4. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба консьержей.
5. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- Структура и функции службы.
6. Расскажите о стандартах поведения работников гостиничного бизнеса.
7. Конфликтные ситуации и их разрешение в гостинице. Психотипы конфликтных посетителей.
8. Расскажите о способах бронирования номеров.
9. Назовите основные службы гостиницы, их функции, состав, подчиненность в них.
10. Расскажите о стандартах внешнего вида работников гостиничного бизнеса.

2. Тестовые задания

1. Сезар Ритц управлял лондонским отелем:

- А) Ритц;
- Б) Савой;
- В) Тремонт.

2. Ассог – это:

- А) Немецкая гостиничная цепь;
- Б) Французская гостиничная цепь;
- В) Американская гостиничная цепь.

3. Договор между франшизодателем и франшизополучателем называется:

- А) Паушальным;
- Б) Франшизой;
- В) Роялти.

4. На уборку номера горничной в среднем отводится:

- А) 10-20 минут;
- Б) 20 -30 минут;
- В) 30-40 минут.

5. Нормативы времени на обслуживание группы до 30 человек службой приема и размещения:

- А) 10 минут;
- Б) 15 минут;
- В) 20 минут.

6. Размер предоплаты при гарантированном бронировании обычно составляет:

- А) 20-40%;
- Б) 40-60%;
- В) 50-100%.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос
 Практическая работа
 Презентации
 Реферат
 Тестирование
 Контрольная работа

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации
ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности
ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания
ПК-5: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы общественного питания
ПК-5.1: Формирует систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы общественного питания
ПК-5.2: Применяет современные технологии управления персоналом в деятельности предприятия питания

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Реферат:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Контрольная работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

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 текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до

5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и 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 зачета и экзамена.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Мантрова А. В.	Технология и организация питания: учебное пособие для студентов направлений подготовки 43.03.03 «гостиничное дело», 38.03.02 «менеджмент» (профиль «менеджмент гостинично-ресторанных предприятий»)	Москва: РУТ (МИИТ), 2019
Л1.2	Елфимова Ю. М., Трухачев А. В., Иволга А. Г., Рязанцев И. И., Варивода В. С.	Организация обслуживания в туристской индустрии: учеб. пособие направления 43.03.02 "туризм"	Ставрополь: СтГАУ, 2021
Л1.3	Автюхова О. В.	Организация питания в курортных и гостиничных комплексах: учеб. пособие	Омск: ОмГТУ, 2022
Л1.4	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Николенко П., Шамин Е. А.	Организация обслуживания в организациях общественного питания: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.2	Сологубова Г. С.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024
Л2.3	Баранов Б. А., Скоркина И. А.	Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024
Л2.4	Любецкая Т. Р.	Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо	Санкт-Петербург: Лань, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Информационно-правовой портал Гарант		
Э2	СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ		
Э3	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Перечень программного обеспечения		
6.3.1.2			
6.3.1.3	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.4	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		
6.3.1.6	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025		
6.3.1.7	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):		
6.3.2.2	1.Государственная статистика России : сайт.- URL:http:// https://rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - – Текст : электронный.		
6.3.2.3	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru// (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.4	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL:http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.		
6.3.2.5	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.6	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.7	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL:http:// https://minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.		
6.3.2.8	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL:http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.9	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.10	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.11	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.12	11.ПАКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.13	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.14	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.15	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			

7.1	ул. Деревня Универсиады д.35 (Учебно-лабораторный корпус) E602 Персональный компьютер ICL RAY, ЖК ТВ Hyundai 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету. "Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от
7.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
7.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
7.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
7.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
7.6	

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

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 обучающимися 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 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.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ МУП:

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

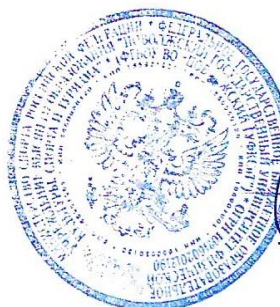
Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затрудняют понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиЦТ

А.В. Павлова

22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Технологии продаж в сфере обслуживания**

Закреплена за кафедрой

Кафедра сервиса и туризма

Учебный план

43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

5 ЗЕТ

Часов по учебному плану

180

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

экзамены 4

аудиторные занятия

40

самостоятельная работа

104

часов на контроль

36

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	11 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	10	10	10	10
Практические	30	30	30	30
Итого ауд.	40	40	40	40
Контактная работа	40	40	40	40
Сам. работа	104	104	104	104
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Автор (ы) программы:

к.п.н., доц., Сморгачев Валерий Юрьевич



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование у обучающихся профессиональной компетенции в области технологического обеспечения и операционного управления сервисной деятельностью, заключающейся в способности осознанно применять современные сервисные технологии и методики продаж, а также осуществлять планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии со спецификой предприятия, форматом мероприятия, характеристиками услуги и выбранными методами и формами обслуживания, для обеспечения высокого качества клиентского опыта и достижения экономических показателей деятельности предприятий сферы услуг.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Информационные технологии	
2.1.2	Сервисная деятельность	
2.1.3	Маркетинг в сервисе	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса	
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.3	Реклама и связи с общественностью в сервисе	
2.2.4	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности

ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Знать:

Классификацию и содержательные особенности ключевых методик эффективных продаж и сервисных технологий (вербальных, невербальных, презентационных) применительно к различным типам предприятий сферы обслуживания.

Знать:

Принципы влияния цены как комплексного фактора на выбор и применение конкретных сервисных технологий и методов обслуживания в зависимости от формата мероприятия и предоставляемой услуги.

Уметь:

Анализировать параметры услуги, мероприятия и формы обслуживания для аргументированного выбора и адаптации соответствующей сервисной технологии из совокупности изученных методик.

Уметь:

Проектировать и проводить профессиональную презентацию услуги, используя вербальные и невербальные технологии продаж, адекватные ожиданиям клиентской группы и специфике предприятия.

Владеть:

Навыком ситуационного применения технологий активных продаж и обслуживания, интегрируя методические приёмы в единый процесс в соответствии с заданными условиями (тип предприятия, форма обслуживания).

Владеть:

Навыком использования ценовых аргументов и технологий работы с возражениями в рамках выбранной методики продаж для повышения эффективности сервисного взаимодействия.

ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Знать:

Методологию планирования, координации и контроля ключевых бизнес-процессов в организации продаж и обслуживания, их взаимосвязь и точки принятия решений.

Знать:

Принципы, методы и инструменты аудита и управления продажами как основы для контроля качества процесса обслуживания на различных типах сервисных предприятий.

Уметь:

Разрабатывать оперативные планы организации продаж и процесса обслуживания, координируя последовательность действий с учётом выбранного метода и формы обслуживания для конкретного мероприятия.

Уметь:

Осуществлять контроль соответствия фактического процесса обслуживания запланированным параметрам, используя современные технологии управления, и вносить корректирующие воздействия на основе данных аудита.

Владеть:

Навыком координации деятельности исполнителей в процессе обслуживания, направленной на реализацию запланированных показателей продаж и качества услуги.

Владеть:

Навыком применения методов стимулирования продаж и мотивации персонала как инструментов оперативного управления и контроля процесса обслуживания в рамках запланированного мероприятия.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Модуль 1.						
1.1	Введение в курс технологий продаж. Ключевые бизнеспроцессы в организации продаж. /Тема/	4	0	ПК-4			
1.2	Введение в курс технологий продаж. Ключевые бизнеспроцессы в организации продаж. /Лек/	4	2	ПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4		
1.3	Введение в курс технологий продаж. Ключевые бизнеспроцессы в организации продаж. /Пр/	4	4	ПК-4			
1.4	Введение в курс технологий продаж. Ключевые бизнеспроцессы в организации продаж. /Ср/	4	20	ПК-4			
1.5	Основные методики эффективных продаж. Цена как фактор организации продаж в сфере обслуживания. /Тема/	4	0	ПК-4			
1.6	Основные методики эффективных продаж. Цена как фактор организации продаж в сфере обслуживания. /Лек/	4	2	ПК-4			
1.7	Основные методики эффективных продаж. Цена как фактор организации продаж в сфере обслуживания. /Пр/	4	6	ПК-4			
1.8	История развития туризма /Ср/	4	20	ПК-4			
1.9	Виды туризма /Тема/	4	0	ПК-4			
1.10	Аудит и технологии управления продажами /Лек/	4	2	ПК-4			
1.11	Аудит и технологии управления продажами /Пр/	4	4	ПК-4			
1.12	Аудит и технологии управления продажами /Ср/	4	18	ПК-4			
	Раздел 2. Модуль 2.			ПК-4			
2.1	Вербальные и невербальные технологии продаж /Тема/	4	0	ПК-4			
2.2	Вербальные и невербальные технологии продаж /Лек/	4	2	ПК-4			
2.3	Вербальные и невербальные технологии продаж /Пр/	4	6	ПК-4			
2.4	Вербальные и невербальные технологии продаж /Ср/	4	24	ПК-4			
2.5	Методы стимулирования продаж. Организация продаж и современные технологии в сфере обслуживания Профессиональная презентация услуг /Тема/	4	0	ПК-4			
2.6	Методы стимулирования продаж. Организация продаж и современные технологии в сфере обслуживания Профессиональная презентация услуг /Лек/	4	2	ПК-4			

2.7	Методы стимулирования продаж. Организация продаж и современные технологии в сфере обслуживания Профессиональная презентация услуг /Пр/	4	10	ПК-4			
2.8	Методы стимулирования продаж. Организация продаж и современные технологии в сфере обслуживания Профессиональная презентация услуг /Ср/	4	22	ПК-4			
2.9	Экзамен /Тема/	4	0	ПК-4			
2.10	Экзамен /Экзамен/	4	36	ПК-4			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

I. Практические работы:

Анализ и сопоставление сервисных технологий для предприятий различных типов (на примере конкретных кейсов).
Разработка алгоритма выбора и применения метода обслуживания для конкретного формата мероприятия в сфере услуг.
Составление плана-сценария процесса обслуживания клиента с координацией ключевых этапов.
Проектирование системы контрольных точек для аудита качества процесса продаж на предприятии сервиса.
Проведение фрагмента профессиональной презентации услуги с применением вербальных и невербальных технологий.
Анализ влияния ценового фактора на выбор методики продаж и форму обслуживания.
Разработка карты бизнес-процесса продаж для заданного типа предприятия сферы обслуживания.

II. Кейс-задания :

Кейс «Оптимизация процесса обслуживания». Дано описание проблемы низкой эффективности продаж в конкретной сервисной организации. Требуется проанализировать применяемые технологии, выявить диссонанс между методом обслуживания и типом предприятия, предложить план корректирующих мероприятий.
Кейс «Координация корпоративного мероприятия». Представлена задача по организации обслуживания для конкретного формата мероприятия (например, деловой форум или торжественный ужин). Необходимо спланировать процесс, скоординировать роли сотрудников, предложить технологии контроля на каждом этапе.
Кейс «Аудит сервисных технологий». Предоставлены результаты наблюдения за реальным процессом продаж. Требуется провести аудит, оценить соответствие применяемых технологий заявленным методикам, сформулировать рекомендации по внедрению современных технологий в сфере обслуживания.
Кейс «Цена как коммуникативный инструмент». Дана ситуация с возражениями клиента относительно стоимости комплексной услуги. Необходимо разработать стратегию работы с возражением, используя цену как фактор организации продаж, и подобрать соответствующие вербальные и невербальные техники.

III. Темы для докладов представлены в разделе "Темы письменных работ"

IV. Тестирование. Тестовые задания представлены в фондах оценочных средств.

Промежуточная аттестация - экзамен.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену.

Теоретическая часть:

1. Понятие «продажа». Особенности продажи услуг предприятия сферы обслуживания. Субъекты и объекты процесса продаж.
2. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента.
3. Организация процесса продаж услуг сферы обслуживания.
4. Особенности организации продаж для частных и корпоративных клиентов.
5. Управление процессом продажи услуг.
6. Планирование объемов продаж услуг предприятия сферы обслуживания: разработка плана работы с текущими клиентами; плана привлечения новых клиентов.
7. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж.
8. Формирование и реализация стратегии продаж предприятия питания. Виды стратегий продаж, их характеристики.
9. Определения эффективности продаж в гостиничном и ресторанном бизнесе.
10. Построение воронок продаж для разных типов бизнеса.
11. Личная продажа услуг в сфере обслуживания.
12. Определение потенциальных клиентов предприятий сферы обслуживания.

13. Подготовка торговой презентации.
14. Проведение торговой презентации: открытие презентации, вовлечение клиента в процесс презентации, презентация услуг, преодоление возражений клиента, закрытие презентации и последующая работа с клиентом.
15. Организация телефонной продажи услуг.
16. Upsell, Crosssell как инструмент повышения эффективности продаж.
17. Особенности коммуникативного процесса предприятия питания.
18. Вербальные и невербальные средства коммуникаций.
19. Психотипы личностей по Карлу Юнгу.
20. Типы «трудных клиентов» и методика работы с ними.

Вопросы по скиллбокс

1. Современный интернет-маркетинг. Циклы маркетинга.
2. Зоны ответственности интернет-маркетолога.
3. Анализ брифа и ресурса заказчика.
4. Анализ конкурентов в интернет-маркетинге.
5. Исследование целевой аудитории в интернет-маркетинге.
6. Сегментация аудитории с применением методики 6W Шеррингтона и лестницы узнаваемости Бена Ханта.
7. Составления портретов целевой аудитории.
8. Позиционирование: УТП и направления позиционирования по Ф. Котлеру.
9. Цели (SMART-цели) и KPI в интернет-маркетинге: сущность и особенности.
10. Посадочные страницы: сущность, характеристика и типология.
11. Роль сайтов в интернет-маркетинге. Основные виды сайтов.
12. Этапы создания сайта. Базовые принципы эффективной работы сайта.
13. Платные каналы продвижения в интернет-маркетинге: сущность, характеристика и типология.
14. Таргетинговая реклама: сущность и особенности.
15. Этапы создания таргетинговой рекламы.
16. Цели и модели оплаты в таргетинговой рекламе.
17. Контекстная реклама: сущность и особенности.
18. Форматы и условия показа объявлений в контекстной рекламе.
19. Сбор семантического ядра как базовый этап в подготовке к запуску контекстной рекламы.
20. Этапы создания сайта. Базовые принципы эффективной работы сайта.

Задание №3

- Задание 1. Составить карту потребностей целевой аудитории предприятия сервиса согласно легенде.
- Задание 2. Описать цикл продаж предприятия сервиса с учетом разных каналов продаж согласно легенде. Определить ключевые показатели эффективности продаж.
- Задание 3. Заполнить CJM по клиенту предприятия сервиса согласно легенде.
- Задание 4. Разработать стратегию продаж сервисного предприятия с учетом теории поколений.
- Задание 5. Разработать рекомендации по совершенствованию обслуживанию и продаж сервисного предприятия с использованием передовых технологий.

5.2. Темы письменных работ

Темы докладов .

- Эволюция сервисных технологий в контексте развития типов предприятий сферы обслуживания.
- Классификация методов обслуживания и критерии их выбора для различных форматов мероприятий.
- Взаимосвязь типа предоставляемой услуги и формы обслуживания: теоретические основы и практические импликации.
- Ключевые бизнес-процессы в организации продаж: моделирование и оптимизация.
- Методология планирования процесса обслуживания на предприятиях сервиса.
- Инструменты координации деятельности персонала в процессе комплексного обслуживания клиента.
- Контроль как функция управления качеством процесса обслуживания: современные подходы.
- Сущность и comparative analysis основных методик эффективных продаж в сервисной деятельности.
- Ценовая политика как интегральный элемент технологии продаж в сфере услуг.
- Аудит продаж: цели, этапы, ключевые показатели эффективности (KPI).
- Технологии управления продажами на основе данных аудита.
- Вербальные технологии продаж: структура, приемы, особенности применения в сервисе.
- Невербальная коммуникация в процессе продажи услуг: значение, компоненты, управление.
- Синтез вербальных и невербальных технологий в процессе обслуживания клиента.
- Методы стимулирования продаж: классификация, психологические основы, эффективность.
- Стимулирование сбыта как инструмент координации потребительского поведения.
- Организация процесса продаж в условиях цифровизации сферы обслуживания.
- Современные технологии в сервисе: от онлайн-бронирования до CRM-систем.
- Профессиональная презентация услуги: структура, принципы построения, ошибки.
- Использование технологий сторителлинга в презентации услуг.
- Адаптация сервисных технологий под специфику предприятий малого бизнеса в сфере обслуживания.
- Особенности планирования и контроля процесса обслуживания в индустрии гостеприимства.

Координация сложного многоэтапного обслуживания на примере ивент-мероприятий.
 Методы продаж для уникальных и нематериальных услуг.
 Ценообразование как фактор позиционирования предприятия сервиса.
 Аудит качества клиентского опыта на различных точках касания.
 Технологии работы с возражениями в рамках различных методик продаж.
 Роль эмоционального интеллекта в применении невербальных технологий обслуживания.
 Этические аспекты применения методов стимулирования продаж в сервисе.
 Бенчмаркинг сервисных технологий как инструмент повышения конкурентоспособности предприятия.

5.3. Фонд оценочных средств

Тестовые задания.

1. Закрытый одновариантный вопрос.** Под сервисной технологией в профессиональной деятельности понимается:
 - а) Вид оказываемой услуги.
 - б) Совокупность методов, приемов и операций по оказанию услуги.
 - в) Оборудование предприятия сервиса.
 - г) Квалификация персонала.
2. Закрытый одновариантный вопрос.** Ключевым бизнес-процессом в организации продаж НЕ является:
 - а) Привлечение потенциальных клиентов.
 - б) Заключение договора на обслуживание.
 - в) Бухгалтерский учет.
 - г) Послепродажное сопровождение.
3. Многовариантный вопрос (выбор нескольких правильных ответов).** Какие из перечисленных факторов напрямую влияют на выбор метода обслуживания? (Выберите два или более ответа):
 - а) Тип предприятия сервиса.
 - б) Цветовое решение интерьера.
 - в) Формат проводимого мероприятия.
 - г) Уровень заработной платы персонала.
4. Задание на соотнесение.** Установите соответствие между типом предприятия сервиса и характерной для него преимущественной формой обслуживания:
 1. Ресторан высшей категории. А. Самообслуживание.
 2. Салон красоты. Б. Индивидуальное обслуживание.
 3. Служба экспресс-доставки. В. Обслуживание по предварительной записи.
 4. Кафе-терий. Г. Дистанционное обслуживание.
5. Задание на выстраивание правильной последовательности.** Установите правильную последовательность этапов процесса продаж в сфере обслуживания:
 - а) Выявление потребности.
 - б) Презентация услуги.
 - в) Установление контакта.
 - г) Работа с возражениями.
 - д) Завершение сделки.
6. Закрытый одновариантный вопрос.** Метод стимулирования продаж, направленный непосредственно на потребителя, – это:
 - а) Трейд-маркетинг.
 - б) Сейлз-промоушн.
 - в) Паблик рилейшнз.
 - г) Директ-маркетинг.
7. Многовариантный вопрос.** К вербальным технологиям продаж относят: (Выберите два или более ответа):
 - а) Технику открытых вопросов.
 - б) Контроль позы и жестов.
 - в) Активное слушание.
 - г) Использование паралингвистических средств (тембр, темп речи).
8. Задание на соотнесение.** Установите соответствие между понятием и его определением:
 1. Координация. А. Определение соответствия достигнутых результатов запланированным.
 2. Планирование. Б. Обеспечение согласованности действий всех участников процесса.
 3. Контроль. В. Определение целей и способов их достижения.
9. **Закрытый одновариантный вопрос.** Профессиональная презентация услуги начинается с:
 - а) Объявления цены.
 - б) Рассказа об истории компании.
 - в) Установления контакта и выявления потребностей.
 - г) Демонстрации портфолио.
10. **Задание на выстраивание правильной последовательности.** Установите логическую последовательность шагов при планировании процесса обслуживания мероприятия:
 - а) Определение потребностей гостей и формата мероприятия.
 - б) Разработка поэтапного сценария обслуживания.
 - в) Анализ ресурсов и возможностей предприятия.
 - г) Распределение зон ответственности среди персонала.
11. **Закрытый одновариантный вопрос.** Основной целью аудита продаж в сервисном предприятии является:

- а) Снижение фонда оплаты труда.
 б) Выявление отклонений фактического процесса от стандартов и поиск резервов роста.
 в) Разработка нового прайс-листа.
 г) Проведение инвентаризации.
12. ****Многовариантный вопрос.**** К современным технологиям в сфере обслуживания, влияющим на организацию продаж, можно отнести: (Выберите два или более ответа):
 а) CRM-системы.
 б) Чековые аппараты.
 в) Онлайн-системы бронирования и записи.
 г) Книги отзывов и предложений.
13. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** К невербальным технологиям продаж НЕ относится:
 а) Зрительный контакт.
 б) Использование пауз в речи.
 в) Открытая поза.
 г) Задавание уточняющих вопросов.
14. ****Задание на соотнесение.**** Установите соответствие между методом стимулирования продаж и его примером:
 1. Скидка за объем. А. Стимулирование торгового персонала.
 2. Программа лояльности. Б. Стимулирование конечного потребителя.
 3. Конкурс для лучшего менеджера по продажам. В. Стимулирование посредников (партнеров).
 4. Предоставление бонусов дистрибьюторам.
15. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Координация процесса обслуживания необходима прежде всего для:
 а) Минимизации затрат на рекламу.
 б) Обеспечения бесперебойного и последовательного взаимодействия всех звеньев и исполнителей.
 в) Увеличения штата сотрудников.
 г) Выбора поставщиков.
16. ****Многовариантный вопрос.**** Какие из перечисленных элементов являются частью профессиональной презентации услуги? (Выберите два или более ответа):
 а) Формулирование уникального торгового предложения (УТП).
 б) Детальное описание внутренней бухгалтерской отчетности компании.
 в) Демонстрация выгод и ценности для клиента.
 г) Ответы на возможные возражения.
17. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** При контроле процесса обслуживания особое внимание уделяется:
 а) Соблюдению внутренних регламентов и стандартов качества.
 б) Личным предпочтениям менеджера.
 в) Стоимости аренды помещения.
 г) Количеству конкурентов на рынке.
18. ****Задание на выстраивание правильной последовательности.**** Установите последовательность проведения аудита технологии продаж:
 а) Сбор и анализ данных (наблюдение, интервью, документы).
 б) Формулировка выводов и разработка рекомендаций.
 в) Определение цели, объекта и критериев аудита.
 г) Сравнение фактических показателей с нормативными или эталонными.
19. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Цена в сервисной деятельности становится фактором организации продаж, когда:
 а) Она является единственным критерием выбора для клиента.
 б) Она увязана с ценностью услуги и используется в аргументации.
 в) Она устанавливается ниже себестоимости.
 г) Она меняется ежедневно.
20. ****Многовариантный вопрос.**** К задачам планирования процесса обслуживания относится: (Выберите два или более ответа):
 а) Определение необходимых материальных и человеческих ресурсов.
 б) Установление последовательности операций.
 в) Ежедневная уборка рабочего места.
 г) Прогнозирование возможных рисков и сбоев.
21. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** «Контрольная точка» в процессе обслуживания – это:
 а) Момент получения оплаты.
 б) Этап, на котором производится проверка ключевых параметров качества.
 в) Конец рабочей смены.
 г) Место расположения камер видеонаблюдения.
22. ****Задание на соотнесение.**** Установите соответствие между формой обслуживания и ее описанием:
 1. Индивидуальное. А. Клиент самостоятельно отбирает и получает услугу/товар.
 2. Самообслуживание. Б. Обслуживание по заранее согласованному и утвержденному плану.
 3. Абонементное (по договору). В. Персонализированная работа с клиентом на всех этапах.
 4. Эксклюзивное. Г. Обслуживание ограниченного круга клиентов по особым условиям.
23. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Ключевым отличием услуги от товара с точки зрения технологии продаж является:
 а) Ее нематериальный характер и невозможность оценить до получения.
 б) Более низкая стоимость.

- в) Обязательность наличия склада.
 г) Простота производства.
24. ****Многовариантный вопрос.**** При выборе сервисной технологии для предприятия общественного питания учитывают: (Выберите два или более ответа):
 а) Класс заведения (люкс, эконом).
 б) Средний размер счета.
 в) Преобладающий тип мероприятия (банкет, бизнес-ланч, романтический ужин).
 г) Цвет униформы персонала.
25. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Принцип «от общего к частному» наиболее эффективно применяется в рамках:
 а) Техники работы с возражениями.
 б) Вербальной технологии презентации по методу AIDA.
 в) Невербальной коммуникации.
 г) Метода самообслуживания.
26. ****Задание на выстраивание правильной последовательности.**** Установите правильный порядок работы с возражением клиента:
 а) Предложение альтернативы или аргументированное подтверждение правильности своего предложения.
 б) Выявление истинной причины возражения.
 в) Признание права клиента на сомнение и его выслушивание.
 г) Уточнение и перефразирование возражения.
27. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Стимулирование сбыта через предоставление дополнительных бесплатных услуг направлено на:
 а) Повышение лояльности существующих клиентов.
 б) Увеличение нагрузки на персонал.
 в) Снижение налоговой базы.
 г) Упрощение технологического процесса.
28. ****Многовариантный вопрос.**** К инструментам контроля процесса обслуживания можно отнести: (Выберите два или более ответа):
 а) Чек-листы и анкеты для тайного покупателя.
 б) Анализ книги жалоб и предложений.
 в) Изучение модных тенденций в дизайне.
 г) Мониторинг выполнения плановых показателей продаж.
29. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Координация действий различных подразделений (кухня, зал, администрация) в ресторане во время банкета является примером реализации индикатора:
 а) ПК-4.1.
 б) ПК-4.2.
 в) Не относится к профессиональным компетенциям.
 г) Относится только к ПК-4.1.
30. ****Задание на соотнесение.**** Установите соответствие между элементом невербальной коммуникации и его рекомендуемым значением в сервисе:
 1. Открытая поза (без скрещенных рук). А. Демонстрация интереса к клиенту.
 2. Кивки головой. Б. Создание атмосферы доверия и открытости.
 3. Зрительный контакт. В. Подтверждение понимания слов собеседника.
 4. Улыбка. Г. Выражение доброжелательности.
31. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Аудит, проводимый силами сторонней специализированной организации, называется:
 а) Внутренним.
 б) Внешним.
 в) Кадровым.
 г) Инициативным.
32. ****Многовариантный вопрос.**** При планировании процесса обслуживания для B2B-клиента (корпоративного заказчика) по сравнению с B2C (конечным потребителем) большее значение имеют: (Выберите два или более ответа):
 а) Формальные процедуры согласования и подписания документов.
 б) Личные симпатии менеджера.
 в) Четкое соответствие услуги потребностям бизнес-процесса заказчика.
 г) Яркая рекламная упаковка.
33. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Метод продаж SPIN относится к:
 а) Вербальным технологиям.
 б) Невербальным технологиям.
 в) Методам стимулирования сбыта.
 г) Формам обслуживания.
34. ****Задание на выстраивание правильной последовательности.**** Расположите в правильном порядке элементы структуры презентации услуги по принципу «Решение проблемы»:
 а) Описание идеального состояния (без проблемы).
 б) Формулировка проблемы или неудовлетворенной потребности клиента.
 в) Представление своей услуги как оптимального решения.
 г) Демонстрация негативных последствий наличия проблемы.
35. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Косвенным показателем эффективности применения сервисных технологий может служить:

- а) Рост числа повторных обращений и рекомендаций от клиентов.
 - б) Количество стульев в зале ожидания.
 - в) Размер офисного помещения.
 - г) Стоимость коммунальных услуг.
36. ****Многовариантный вопрос.**** Внедрение CRM-системы способствует решению следующих задач управления продажами: (Выберите два или более ответа):
- а) Систематизация данных о клиентах и истории взаимодействий.
 - б) Автоматизация рассылки рекламных сообщений.
 - в) Контроль выполнения планов менеджерами.
 - г) Ремонт оргтехники.
37. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Понятие «точка касания» (touch point) в сервисе означает:
- а) Место передачи денежных средств.
 - б) Любой момент взаимодействия клиента с предприятием.
 - в) Контактный телефон call-центра.
 - г) Зону контроля доступа.
38. ****Задание на соотнесение.**** Установите соответствие между типом мероприятия и приоритетным методом обслуживания:
1. Международная конференция. А. Фуршетное обслуживание (коктейль).
 2. Свадебный банкет. Б. Предварительный заказ комплексных пакетов (пакетное обслуживание).
 3. Промо-акция в торговом центре. В. Стандартное банкетное обслуживание по меню.
 4. Корпоративный тренинг. Г. Организация кофе-брейков и бизнес-ланчей.
39. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Принцип обратной связи в процессе контроля обслуживания предполагает:
- а) Немедленное увольнение сотрудника, допустившего ошибку.
 - б) Информирование исполнителей о результатах контроля и совместную выработку корректирующих действий.
 - в) Прекращение контроля после первого нарушения.
 - г) Отказ от планирования на следующий период.
40. ****Многовариантный вопрос.**** Критериями для оценки эффективности сервисной технологии могут быть: (Выберите два или более ответа):
- а) Удовлетворенность клиента (по опросам, NPS).
 - б) Конверсия (соотношение обращений к покупкам).
 - в) Любимый цвет руководителя.
 - г) Скорость обслуживания (время на операцию).
41. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** «Горячая линия» для приема жалоб и консультаций – это пример реализации технологии:
- а) Дистанционного обслуживания.
 - б) Самообслуживания.
 - в) Эксклюзивного обслуживания.
 - г) Абонементного обслуживания.
42. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Планирование, координация и контроль – это:
- а) Виды сервисных технологий.
 - б) Взаимосвязанные функции управления процессом обслуживания.
 - в) Этапы жизненного цикла товара.
 - г) Методы ценообразования.
43. ****Задание на выстраивание правильной последовательности.**** Установите последовательность действий при координации работы команды во время проведения мероприятия:
- а) Проведение инструктажа и постановка задач перед началом.
 - б) Оперативное реагирование на возникающие отклонения от плана.
 - в) Анализ ресурсов и распределение ролей в команде.
 - г) Подведение итогов и обратная связь после мероприятия.
44. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Методология 5S (сортировка, соблюдение порядка, содержание в чистоте, стандартизация, совершенствование) применяется для:
- а) Организации рабочего пространства как основы эффективного обслуживания.
 - б) Разработки рекламных слоганов.
 - в) Проведения презентаций.
 - г) Стимулирования продаж через скидки.
45. ****Многовариантный вопрос.**** Какие из утверждений верны в отношении цены как фактора продаж в сервисе? (Выберите два или более ответа):
- а) Цена всегда должна быть минимальной на рынке.
 - б) Цена формирует ожидания клиента относительно качества услуги.
 - в) Обоснованная цена является частью аргументации при презентации.
 - г) Цену нельзя обсуждать с клиентом до момента оплаты.
46. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Индикатор ПК-4.1 в большей степени ориентирован на:
- а) Тактическое применение конкретных инструментов и методик.
 - б) Стратегическое управление предприятием.
 - в) Бухгалтерский учет.
 - г) Рекрутинг персонала.
47. ****Задание на соотнесение.**** Установите соответствие между этапом продаж и возможной невербальной техникой:
1. Установление контакта. А. Демонстрация образцов или портфолио (визуальный контакт с объектом).

2. Презентация. Б. Рукопожатие, улыбка, открытая поза.
3. Завершение сделки. В. Кивок, спокойные и уверенные жесты при подписании договора.
48. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Создание подробных регламентов и стандартов работы (стандартов обслуживания) является основой для эффективного:
- Только планирования.
 - Только контроля.
 - Планирования, координации и контроля.
 - Стимулирования спроса.
49. ****Многовариантный вопрос.**** В контексте профессиональной презентации, «выгода» для клиента – это: (Выберите два или более ответа):
- Технические характеристики услуги.
 - То, как услуга решит проблему или улучшит положение клиента.
 - Внутренние процессы компании-исполнителя.
 - Положительная эмоция или практический результат, который получит клиент.
50. ****Закрытый одновариантный вопрос.**** Компетенция, заключающаяся в способности применять сервисные технологии и управлять процессом обслуживания, в наибольшей степени востребована у:
- Менеджера по продажам и сервису, администратора, управляющего проектами в сфере услуг.
 - Инженера-конструктора.
 - Бухгалтера.
 - Водителя-дальнобойщика.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Практическая работа
Кейс задания
Тестовые задания
Контрольная работа
Реферат
Вопросы и задания для подготовки к экзамену

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Доклад на заданную тему:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Контрольная работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.
Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.
Эссе:
Не аттестован (Не удовлетворительно) - Позиция автора не выражена или неясна, аргументация отсутствует, материал не организован и не логичен, нарушены требования к оформлению.
Низкий (Удовлетворительно) - Позиция автора обозначена, но аргументация слабая, логика изложений нарушена местами, структура неполная, стиль неровный.
Средний (Хорошо) - Позиция автора изложена ясно, приводит убедительные аргументы, логичное и связанное изложение, соответствующая структура (введение, основная часть, заключение), стиль соответствует сути жанра.
Высокий (Отлично) - Оригинальная и четко выраженная авторская позиция, глубокие и разносторонние аргументы, блестящее логическое построение, совершенное соответствие эссе, образный и выразительный стиль, демонстрирующее личное видение проблемы, идеальное оформление.
Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации
Оцениваемые компетенции
Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.
Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:
- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.
Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации.
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 - 0 – 50;
- низкий - 51 – 65;
- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.
При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:
Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.
Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.
Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.
Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Скобкин С. С.	Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.2	Ворох Н. И., Смирнова Г. А.	Технологии продаж	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2014
Л1.3	Гармаева И. А., Хамнаева Н. И.	Технологии и качество продаж: учебное пособие	Улан-Удэ: ВСГУТУ, 2018
Л1.4	Канина Н. П.	Продажи: основы, технология, практика: учебно-методическое пособие	Новосибирск: СГУПС, 2020
Л1.5	Коновалова О. В., Шадрин В. Г., Лысенко Е. А.	Методы стимулирования продаж	Кемерово: КемГУ, 2023

Л1.6	Бай Т. В.	Гостиничная индустрия: современные концепции организации гостиничного бизнеса. Управление продажами гостиничного продукта: учебное пособие для спо	Санкт-Петербург: Лань, 2024
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Коновалова О. В., Шемчук М. А., Латков Н. Ю.	Прямые формы продаж: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2018
Л2.2	Иванова Е. А., Шлеин В. А.	Управление продажами: учебно-методическое пособие для бакалавров, обучающихся по направлениям «торговое дело», «реклама и связи с общественностью»	Москва: РУТ (МИИТ), 2020
Л2.3	Крохалев В. А., Мысаков Д. С., Кокорева Л. А., Старовойтова Я. Ю.	Эффективность продаж в общественном питании: учебное пособие	Екатеринбург: УрГЭУ, 2022
Л2.4	Строкова О. Г., Филиппов С. А.	Договор розничной купли-продажи: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в ПТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025		
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"		
6.3.1.6			
6.3.1.7	Программы для ЭВМ "САМОтурагент" для учебных заведений (Сублицензионный договор с ООО "САМО Плюс" № 200 от 23.11.2020 г.)		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Раздел о туризме на сайте Министерства экономического развития Российской Федерации. Режим доступа – https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/?ysclid=ln4ido3r9r946080267		
6.3.2.2	Статистика по туризму на сайте Росстата. Режим доступа – https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm		
6.3.2.3	Портал национальных проектов России раздел национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» https://национальныепроекты.рф/projects/turizm?ysclid=ln4imy59lh494572791		
6.3.2.4	Туристический портал России «Russian travel». Режим доступа – www.russia.travel		
6.3.2.5	Главный информационный портал Российского союза туристической индустрии (РСТ). Режим доступа – http://rata.ru/		
6.3.2.6	Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. Режим доступа – www.atorus.ru		
6.3.2.7	Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. Режим доступа – http://tourism.tatarstan.ru/rus/index.htm		
6.3.2.8	Сайт Дирекции по развитию природных территорий и экотуризма. Режим доступа – http://ecotourism.tatar/?ysclid=ln4ised7x5225145085		
6.3.2.9	Сайты Ассоциации Туристских Агентств РТ. Режим доступа – http://www.atart.ru/index.php		
6.3.2.10	Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса. Режим доступа – www.ratanews.ru		
6.3.2.11	Профессиональный туристический портал. Режим доступа – www.tourdom.ru		
6.3.2.12	Профессиональный туристический портал. Режим доступа – www.profi.travel		
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			
7.1	Компьютер ICL RAY, проектор SONOC, экран настенный Projecta, акустическая система, доступ к Интернету		
7.2			

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

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Подготовительный этап:

Внимательно ознакомьтесь с входными данными, заданиями и требованиями.

Убедитесь, что у вас есть все необходимые материалы и источники информации.

Процесс выполнения:

Планируйте свою работу: определите последовательность выполнения заданий.

Работайте последовательно, внимательно читая каждый вопрос или задание.

Используйте учебные материалы, пособия, дополнительные источники информации.

Придерживайтесь требований по оформлению работы (структура, оформление пояснений, использования литературы).

Качество выполнения:

Проверяйте свои ответы на логичность и полноту.

При необходимости корректируйте ошибки и дополняйте задания.

Сроки и сдача работы:

Соблюдайте установленный срок.

Перед сдачей проверьте работу на наличие ошибок, оформление и полноту.

Дополнительные рекомендации:

Не бойтесь задавать вопросы преподавателю по неясным моментам.

Используйте дополнительные источники (учебники, интернет, консультации).

Постарайтесь выполнить работу самостоятельно, избегая плагиата.

Оформление работы:

Текст работы содержит введение, основную часть и заключение (при необходимости).

Оформляйте в соответствии с требованиями (шрифт, межстрочный интервал, поля).

Указывайте список использованных источников.

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

модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи зачета и 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 зачета и экзамена.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиЦТ
А.В. Павлова
22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Основы психологии в профессиональной деятельности**

Закреплена за кафедрой	Кафедра педагогики и психологии в сфере физической культуры и спорта		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: зачёт	
в том числе:			
аудиторные занятия	48		
самостоятельная работа	96		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	17 3/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

к.псих.н., Доц., Пайгунова Юлия Викторовна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 07.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Зизикова С.И.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	освоение студентами теоретических знаний, умений и практических навыков в области психологии, которые помогут им осуществлять конструктивное взаимодействие с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами в профессиональной сфере.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Обучение служением	
2.1.2	Философия	
2.1.3	Сервисная деятельность	
2.1.4	Русский язык	
2.1.5	Профессиональная этика и этикет	
2.1.6	Кросс-культурные коммуникации	
2.1.7	Ознакомительная практика	
2.1.8	Основы исследовательской деятельности	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Сервисная практика	
2.2.2	Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях	
2.2.3	Организационно-управленческая	
2.2.4	Инновации в сервисной деятельности	
2.2.5	Специальные виды сервиса	
2.2.6	Организация анимационного сервиса	
2.2.7	Ресторанно-гостиничный сервис	
2.2.8	Технологии продаж в сфере обслуживания	
2.2.9	Конгрессно-выставочная деятельность	
2.2.10	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
2.2.11	Курортный сервис	
2.2.12	Организация спортивно-зрелищных мероприятий	
2.2.13	Брендинг в сфере услуг	
2.2.14	Организация ресторанного бизнеса	
2.2.15	Реклама и связи с общественностью в сервисе	
2.2.16	Преддипломная практика	
2.2.17	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.18	Деловое общение на иностранном языке	
2.2.19	Основы подготовки выпускной квалификационной работы	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

ПК-1.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.

Знать:
- основные методологические концепции общей и социальной психологии;
Знать:
историю развития общей и социальной психологии и основные теоретические подходы и практические достижения в таких направлениях общей и социальной психологии как психология личности, коммуникаций, психология больших и малых групп;
Уметь:
- применять тренинговые и консультативные формы работы с личностью и группой;
Уметь:
- подбирать методы диагностики психологических явлений на уровнях личности и группы.
Владеть:
методиками проведения психологической консультативной и тренинговой работы в профессиональной сфере сервиса

ПК-1.2:Участвует в разработке системы клиентских отношений

Знать: психологические категории, описывающие мотивационно – потребностную сферу личности;
Знать: основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия в сервисной деятельности ;
Уметь: учитывать основные индивидуальные психологические особенности клиента
Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в рабочем коллективе;
Уметь: применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.
Владеть: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

ПК-1.3:Участвует в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Знать: методологию научного психологического исследования;
Уметь: проводить исследования психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
Уметь: реализовывать разработку процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с психологическими запросами потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;
Владеть: практическими методами измерения и исследования особенностей социально – психологических феноменов и свойств личности, психологических запросов потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции
	Раздел 1. Модуль 1. Предмет и методы психологии в профессиональной деятельности	3	68	
1.1	Предмет и методы психологии в профессиональной деятельности /Тема/	3	24	

1.2	Лекция 1. Предмет и методы психологии в профессиональной деятельности в сервисе. Предмет психологии, психологические явления и процессы. Место психологии в системе других наук. Практические и прикладные задачи психологии. Методы психологического исследования: наблюдение, изучение документов, опросы, тесты, эксперимент. Вклад ведущих психологических направлений (функционализма, бихевиоризма, психоаналитического направления, гуманистической психологии, когнитивизма, интеракционизма) в разработку проблем психологии Основные области исследования психологии профессиональной деятельности. Исследование закономерностей общения и взаимодействия. Межличностные и общественные отношения. Психология групп и личности. Логика и методология научного психологического исследования. Методические приемы исследования. /Лек/	3	4	ПК-1.1-31 ПК-1.1-32 ПК-1.1-У2 ПК-1.2-31 ПК-1.3-31
1.3	Предмет и методы психологии в профессиональной деятельности в сервисе /Пр/	3	4	ПК-1.1-31 ПК-1.1-32 ПК-1.1-У1
1.4	Предмет и методы психологии в профессиональной деятельности в сервисе. /Ср/	3	16	ПК-1.1-31 ПК-1.1-32 ПК-1.1-У1
1.5	Социально-психологическая характеристика личности /Тема/	3	44	

1.6	Лекция. Социально-психологическая характеристика личности Персоногенез личности. Индивидуальность личности и ее жизненный путь. Движущие силы и условия развития личности. Личность как индивидуальное бытие общественных отношений. Отличительные психологические признаки личности: сознание, самосознание, саморегулирование, активность в деятельности, индивидуальность. Проявления личности в социуме. Методы диагностики социально-психологических качеств личности. Социальные роли и ролевые модели. Социальные аттитюды личности: установки, мотивы, ценности. Социально – психологические механизмы поведения личности. Социально-психологическая диагностика и проблемы прогнозирования социального поведения.. Идентификация как механизм социализации и индивидуализации личности. Роль и взаимосвязь социальной ситуации деятельности и общения в развитии и становлении личности. Проявления личности в коллективе: статус, роль, самоопределение, самовыражение, самоутверждение, авторитет. Личностно– профессиональное становление человека. /Лек/	3	4	ПК-1.1-У1 ПК-1.1-У2 ПК-1.1-В1 ПК-1.2-З1 ПК-1.2-У1 ПК-1.3-З1 ПК-1.3-У1 ПК-1.2-У2 ПК-1.2-З3
1.7	Социально-психологическая характеристика личности /Ср/	3	32	ПК-1.2-В1 ПК-1.3-З1 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-У2 ПК-1.2-У3 ПК-1.3-В1
1.8	Социально-психологическая характеристика личности /Пр/	3	8	ПК-1.2-З1 ПК-1.2-В1 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-У2 ПК-1.2-З3 ПК-1.2-У3
	Раздел 2. Модуль 2. Психология взаимодействий в профессиональной деятельности в сервисе.			
2.1	Тема 3. Основные закономерности психологии коммуникаций в сервисной деятельности. /Тема/	3	38	

2.2	Лекция. Основные закономерности психологии коммуникаций в сервисной деятельности. Общение в системе межличностных общественных отношений. Соотношение категорий общения и деятельности. Единство общения и деятельности. Общение и деятельность как две стороны социального бытия человека. Деятельность как условие общения. Вербальная коммуникация. Речь как средство общения. Внешняя и внутренняя, устная и письменная речь. Монологическое и диалогическое общение. Условия эффективности вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Оптико-кинетическая, паралингвистическая, экстралингвистическая, пространственная, визуальная системы невербальной коммуникации. Основные закономерности общения. Специфика обмена информацией между людьми: передача, формирование, уточнение и развитие информации. Структура общения (коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения). Виды общения: непосредственное, формальное, межличностное, опосредованное, массовое. Функции общения: психологические, социальные, инструментальные. Уровни общения: фактический, конвенциональный, информационный, личностный. Диалогический и монологический типы общения. Общение как познание. Общение как взаимодействие. Коммуникативные барьеры. Субъект-объектный и субъект-субъектный обмен информацией. Значение смысла. Воздействие в процессе общения. Совпадение в понимании ситуации общения. Психологическая обратная связь. Воздействие в процессе общения. Сущность интеракции. Акт и трансакция как функциональные единицы взаимодействия. Стратегии кооперативного и конкурентного взаимодействия. Императивное и манипулятивное общение. Психологическая совместимость. /Лек/	3	4	ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1 ПК-1.2-В1 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-У2 ПК-1.2-32 ПК-1.2-33
2.3	Основные закономерности психологии коммуникаций в сервисной деятельности. /Пр/	3	10	ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1 ПК-1.2-В1 ПК-1.2-У1 ПК-1.3-У2 ПК-1.2-У2 ПК-1.2-33 ПК-1.2-У3 ПК-1.3-В1

2.4	Основные закономерности психологии коммуникаций в сервисной деятельности. /Ср/	3	24	ПК-1.1-В1 ПК-1.2-В1 ПК-1.3-У2 ПК-1.2-З2 ПК-1.2-З3 ПК-1.2-У3 ПК-1.3-В1
2.5	Тема 4. Конфликты в профессиональной деятельности в сервисе. /Тема/	3	38	

2.6	Лекция. Конфликты в профессиональной деятельности в сервисе. Научное исследование конфликтов. Этапы исследования конфликтов. Конфликт как многомерный социальный феномен, связанный с противоборством людей. Близкие к конфликтной формы социального взаимодействия. Имитационные формы конфликта. Связь конфликтологической проблематики с теорией человеческих потребностей. Теория фрустрации. Концепция Дж. Бертона и преодоление фактора «скерсити». “Внутренняя энергетика конфликта”: деструктивная и конструктивная формы конфликта. Наиболее распространенные классификации конфликтов в современной литературе. Классификация конфликтов по различным основаниям: масштабность; длительность протекания; социальные последствия; формы проявления; особенности и условия происхождения (и развития); количество вовлеченных сторон; соотношение интересов сторон; сферы социального взаимодействия; интенсивность используемых средств и т.д. Функции конфликта как совокупность последствий конфликтных отношений. Всеобщие функции конфликтов: сигнальная, дифференцирующая и динамическая. Основные функциональные последствия конфликтов для их участников: позитивные и негативные. Деструктивное воздействие на психологическое состояние участников конфликта и возникновение у людей стрессовых состояний, использование насилия (иногда даже структурного насилия), появление трудно разрушаемого “образа врага”, отрицательное влияние на личностное развитие и т.д.). Основные функциональные последствия конфликта для социального окружения: позитивные (средство активизации социальной жизни, высвечивание нерешенных проблем, зондаж общественного мнения, создание новых благоприятных условий, сплочение группы, оптимизация межличностных/межгрупповых отношений, стимулирование социальных перемен и т.д.) и негативные (нарушение системы коммуникации, отрицательное влияние на отношения в коллективе, ослабление сплоченности в группе, ухудшение качества совместной работы и т.д.). Методы разрешения коммуникативных конфликтов. Регулирование. Обсуждение. Успешное сотрудничество (достижение экстраординарной цели). Переговоры.	3	4	ПК-1.1-32 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-У2 ПК-1.1-В1 ПК-1.2-31 ПК-1.2-В1 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-У2 ПК-1.2-32 ПК-1.2-33 ПК-1.2-У3
-----	--	---	---	--

	Посредничество. Арбитраж. Примирение (использование норм взаимности и атрибуции мотивов). /Лек/			
2.7	Конфликты в профессиональной деятельности в сервисе. /Пр/	3	10	ПК-1.1-У1 ПК-1.1-У2 ПК-1.1-В1 ПК-1.2-В1 ПК-1.2-У1 ПК-1.3-У2 ПК-1.2-У2 ПК-1.2-У3
2.8	Конфликты в профессиональной деятельности в сервисе. /Ср/	3	24	ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1 ПК-1.2-В1 ПК-1.2-У1 ПК-1.3-31 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-У2 ПК-1.2-У2 ПК-1.2-32 ПК-1.2-33 ПК-1.2-У3 ПК-1.3-В1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Предмет психологии.
2. Место психологии в системе других гуманитарных наук.
3. Практические и прикладные задачи психологии в сервисе.
4. Методы социально-психологического исследования: наблюдение, изучение документов, опросы, тесты, эксперимент.
5. Конфликт как многомерный социальный феномен, связанный с противоборством людей. Наиболее распространенные классификации конфликтов в современной литературе. Основные функциональные последствия конфликта для социального окружения: позитивные и негативные
6. Общение, коммуникация, взаимодействие: сходство и различие понятий.
7. Основные функции общения.
8. Преодоление барьеров в общении.
9. Социально – психологические закономерности общения.
10. Специфика обмена информацией между людьми: передача, формирование, уточнение и развитие информации.
11. Структура общения (коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения).
12. Понятие группы в социальной психологии. Классификация групп.
13. Основные признаки социальной группы: наличие интегральных психологических характеристик, композиция, структура, групповые процессы, способность индивидов к согласованным действиям, осознание принадлежности к группе, действие группового давления, установление определенных отношений.
14. Общие характеристики больших социальных групп, их отличие от малых групп.
15. Малая группа как социально-психологический феномен.
16. Феномены групповой динамики: образование малой группы, групповая сплоченность, лидерство и принятие групповых решений. Групповое давление. Конформизм и негативизм.
17. Групповая совместимость и проблема групповой сплоченности.
18. Феномены межгруппового взаимодействия. Дифференциация и интеграция в межгрупповых отношениях.
19. Стратегии взаимодействия между малыми группами: соперничество, сотрудничество, отношения неучастия.
20. Тренинговые методы развития сплоченности малой группы.

5.2. Темы письменных работ

5.3. Фонд оценочных средств

Тесты.

1. Установите соответствие между видами деятельности и их характеристиками:

Виды деятельности Характеристики деятельности

- 1.Познавательная деятельность А) Создание новых продуктов , изменение окружающей среды

2. Преобразовательная деятельность Б) Сбор информации, решение проблем, принятие решений, реализация проектов

3. Ценностно – ориентационная деятельность В) общение, взаимодействие с другими людьми, обмен информацией и опытом

4. Коммуникативная деятельность Г) определение ценностей, норм и правил поведения, оценка явлений и событий

Ответ:

Виды деятельности Характеристики деятельности

- 1.Познавательная деятельность Б) Сбор информации, решение проблем, принятие решений, реализация проектов
2. Преобразовательная деятельность А) Создание новых продуктов, изменение окружающей среды
3. Ценностно – ориентационная деятельность В) общение, взаимодействие с другими людьми, обмен информацией и опытом

4. Коммуникативная деятельность Г) определение ценностей, норм и правил поведения, оценка явлений и событий

2. Установите соответствие между типами профессий и их особенностями:

Тип профессии Особенность профессии:

1. «Человек — природа»: А) взаимодействие с людьми, оказание услуг, обучение и воспитание
2. «Человек — техника»: Б) работа с текстами, цифрами, символами, обработка информации
3. «Человек — знак»: В) работа с механизмами, машинами, управление техническими устройствами.
4. «Человек — человек»: Г) работа с растениями и животными, уход за ними, исследование природных явлений

Ответ:

Тип профессии Особенность профессии:

1. «Человек — природа»: Г) работа с растениями и животными, Уход за ними, исследование природных явлений
2. «Человек — техника»: В) работа с механизмами, машинами, управление техническими устройствами.
3. «Человек — знак»: Б) работа с текстами, цифрами, символами, обработка информации
4. «Человек — человек»: А) взаимодействие с людьми, оказание услуг, обучение и воспитание

3. Установите соответствие между стилями руководства и их характеристиками:

стили руководства Характеристиками стилями руководства:

1. Авторитарный стиль А) активное участие сотрудников в принятии решений, делегирование полномочий
2. Демократический стиль Б) минимальное вмешательство руководителя, сотрудники самостоятельно принимают решения.
3. Либеральный стиль В) сочетания элементов разных стилей в зависимости от ситуации
4. Смешанный стиль Г) жёсткий контроль, минимальное участие подчинённых в принятии решений

5. Установите соответствие между типами темперамента и их характеристиками поведения:

Тип темперамента Характеристики поведения

- а) сангвиник: А) импульсивный, активный, быстро принимает решения
- б) флегматик: Б) чувствительный, ранимый, склонен к переживаниям
- в) холерик: В) общительный, энергичный, легко адаптируется к изменениям
- г) меланхолик Г) спокойный, уравновешенный, медленно реагирует на изменения

6. Установите соответствие между названием вида эмоций в общении и их описанием:

Вид эмоции в общении Описание

- Радость А) Чувство удовольствия, счастья, удовлетворения
- Грусть Б) Разочарование, чувство потери, фрустрации
- Страх В) Чувство раздражения, негодования.
- Гнев Г) Чувство тревоги, опасения, беспокойства

7. Установите соответствие между типами профессий и их требованиями к личности профессионала:

Тип профессии Требования к личности профессионала :

1. «Человек — природа»: А) Любовь к природе, терпение, наблюдательность
2. «Человек — техника»: Б) Аналитические способности, внимание к деталям, организованность
3. «Человек — знак»: В) Технические навыки, аккуратность, внимательность.
4. «Человек — человек»: Г) коммуникабельность, эмпатия, умение слушать

8. Установите соответствие между стилями общения и их характеристиками:

Стиль общения Характеристики стиля :

- 1.:Директивный А) Скрытое влияние на собеседника, использование его слабостей
2. Манипулятивный Б) Прямое указание, контроль над действиями собеседника
- 3.Партнерский В) Поддержка собеседника, помощь в решении проблем
4. Помогательный Г) Сотрудничество, учёт интересов обеих сторон

9. Установите соответствие между стилями общения и их характеристиками:

Стиль общения Характеристики стиля :

- 1.:Директивный А) Скрытое влияние на собеседника, использование его слабостей
2. Манипулятивный Б) Прямое указание, контроль над действиями собеседника
- 3.Партнерский В) Поддержка собеседника, помощь в решении проблем
4. Помогательный Г) Сотрудничество, учёт интересов обеих сторон

10. Установите соответствие между типами конфликтов и их причинами:

Тип конфликта Причина конфликта

- 1.Межличностный А) Наличие внутренних противоречий, борьба мотивов
2. Внутриличностный Б) Различия в ценностях, интересах, поведении.
- 3.Межгрупповой В) Проблемы в управлении, распределении ресурсов
4. Организационный Г) Разногласия между группами, организациями

11. Расположите стадии развития конфликта в логическом порядке:

1. латентная напряженность
2. собственно конфликтная стадия
3. стадия истощения ресурсов
4. стадия урегулирования конфликта
12. Распределите в логическом порядке этапы переговорного процесса (по номерам пунктов):
 1. Согласование интересов и позиций сторон
 2. Анализ, выполнение соглашений, контроль
 3. Решение задач организационной и содержательной подготовки к переговорам
 4. Уточнение интересов и позиций
 5. Подписание соглашения
 6. Отстаивание (обсуждение и аргументация интересов и позиций)
13. В какой последовательности должны происходить стадии профессионального становления?
 1. Частичная или полная реализация в самостоятельной трудовой деятельности,
 2. Вхождение в профессию;
 3. Профессиональная адаптация;
 4. Формирование профессиональных намерений;
 5. Профессиональное обучение.
14. В какой последовательности должны происходить стадии профессионального развития?
 1. индивидуализация
 2. интеграция,
 3. адаптация

Правильный ответ: 2- интеграция, 3 -адаптация, 1 - индивидуализация.

15. Установите правильную последовательность этапов делового общения:

1. ориентация в ситуации;
2. установление контакта;
3. выход из контакта
4. принятие решения;
5. обсуждение вопроса

Ответ: 2- установление контакта; 1 - ориентация в ситуации; 5- обсуждение вопроса; 4- принятие решения; 3 - выход из контакта

Деловая игра «Катастрофа на воздушном шаре».

Цель: средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать групповые решения в условиях смоделированной проблемной ситуации. Проведение социометрии в группе.

Содержание: Инструкция: Вы команда золотоискателей. Возвращаетесь из успешной экспедиции домой на шаре. Но попадаете в зону урагана. Теряете ориентиры. Теперь вам надо попасть на кусочек суши в океане... Что это? Остров, материк? Вы не знаете... Что вас там ждет? Неизвестно. Но надо долететь и поэтому сбросить балласт. Это груз, надо оставить только 220 кг. Список включает в себя разнообразные бытовые вещи необходимые для выживания в критической ситуации. Примите решение в индивидуальном и групповом варианте.

Решение ситуационных задач.

Освоение навыков урегулирования конфликтов в сервисной деятельности.

Содержание кейса:

Общая информация по конфликтной ситуации

Сергей и Наталья — клерки, принимающие оплаченные счета клиентов. Всего в их отделе пятнадцать таких работников. Все они сидят в отдельных небольших помещениях и звонят по телефону, напоминая о том, что наступил срок платежа. За те полгода, что Наталья трудится в компании, она стала лучшим «сборщиком счетов» в своем отделе. Ежемесячно она выполняет свой индивидуальный план на 97%, в то время как средний показатель по отделу — 92%. Сергей работает в компании три с половиной года. Во время последней аттестации руководство отдела оценило его весьма высоко, особо отметив «глубокое знание существа дела, профессионализм и позитивные отношения с клиентами». У Сергея проблемы с Натальей. Он признает, что коллега работает результативно, но во время телефонных бесед с клиентами она шутит, смеется и вообще разговаривает громко. Сергею это мешает. Он сам общается с клиентами более сдержанно. Сергей говорит, что Наталья разговаривает громко, потому что ей не хватает профессионализма, в результате чего он сам с трудом слышит то, что клиенты говорят ему по телефону. «Иногда, — говорит Сергей, — я и себя-то едва слышу». Три раза Сергей обсуждал с Натальей эту проблему. Каждый раз Наталья обещала (обещал) разговаривать тише. Сергей говорит, что какое-то время это обещание выполняется, а потом все начинается сначала. Наталье надоело жаловаться Сергея: «Может, я громко разговариваю, но у меня хорошие результаты».

Никто из них не хочет обращаться по этому поводу к менеджеру. Их огорчает то, что они сами не могут решить эту проблему. К тому же они не хотят посвящать в нее никого. И Сергей и Наталья обратились к посреднику с просьбой помочь им разрешить эту конфликтную ситуацию.

Памятка для Натальи

Вы работаете в компании всего полгода, но уже стали лучшим сборщиком счетов. Пять месяцев из шести вы перевыполняли свой план как минимум на 5%. Вам нравится ваша работа, вы гордитесь своими успехами. Менеджер сказал вам, что у вас хорошие шансы на продвижение по служебной лестнице. Она сказала буквально следующее: «Администрация наблюдает за вами». Хотя у вас нет специального бухгалтерского образования, вы сообразительны и

способны выполнять разные обязанности. У вашей семьи — медицинский бизнес, и вы работали менеджером стоматологического кабинета неполный рабочий день. Вы и свою работу получили потому, что ваш нынешний босс знал о том, как вы там работали с клиентами. Когда вы пришли в компанию, менеджер сказала вам, что «вы — прирожденный сборщик и не нуждаетесь ни в каком обучении». «Вот ваши документы. Действуйте на свое усмотрение», — только и сказала она. Вы чувствуете, что не стоит никому говорить о том, что вам, возможно, предстоит продвижение по службе. Вы не хотите портить отношения с Сергеем, но никогда не сделаете ничего, что может ухудшить ваши производственные показатели. Вам кажется, что Сергей просто завидует вашему успеху.

Памятка для Сергея

Меньше всего на свете вам хочется конфликтовать с кем-нибудь из коллег. Обычно вы очень сдержанны и немногословны. И вы вообще не стали бы ничего говорить Наталье, если бы это не было так важно для вас. За три с половиной года работы в компании вы обучили нескольких сотрудников. Вы рады тому, что один из ваших учеников продвинулся в менеджеры, а второй успешно работает с клиентами. «Само существование компании зависит от того, как работают сборщики счетов», — говорите вы своим ученикам. Наталья — единственная из новичков, пришедших в компанию более чем за два года, которую вы не обучали. Все остальные новички — это обычно люди, которые закончили либо школу бизнеса, либо бухгалтерские курсы. Единственная практика, которая была у Натальи, — работа менеджером в стоматологическом кабинете, принадлежащем ее семье. Менеджер сказала, что видела, как Наталья работает, и считает, что ей не нужно ничему учиться. «Вот ваши документы. Действуйте на свое усмотрение», — только и сказала она. Вы боитесь, что успех Натальи всего лишь случайная удача новичка и что другие новые сотрудники усвоят такой же шумный и несдержанный стиль общения с клиентами. Вы также боитесь, что ваши собственные показатели могут ухудшиться. Вам становится все труднее и труднее сосредоточиться из-за шума, доносящегося из двух нижних офисов.

Доклад на тему:

1. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах.
2. Коммуникации и их виды, основные виды вербальной коммуникации: тексты, коммуникативные акты.
3. Вербальные и невербальные коммуникации. С
4. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации. Невербальные средства в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные барьеры.
6. Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация; стереотипизация, индивидуализация).
7. Деловая беседа.
8. Деловые переговоры.
9. Публичные выступления, деловое собрание и деловое совещание.
10. Самопрезентация в профессиональной коммуникации.
11. Формы деловой коммуникации как инструменты урегулирования организационных конфликтов.

Практические задания:

1. Дискуссия в группе на тему: «Значение психологии для развития современного сервиса».
2. Тренинг «Введение в психологию профессиональной деятельности сервиса».
3. Составление кроссворда по теме: «История психологии». Кроссворд должен содержать не менее 30 вопросов
4. Тренинг в виде деловой игры в группе на тему «Конфликт и аргументация».
5. Проведение социометрии в учебной группе.
6. Тренинг коммуникации
7. Психодиагностика коммуникативных способностей личности.
8. Психодиагностика стратегии поведения в конфликтной ситуации по методике Т. Томаса .
9. Психодиагностика по методике "Якоря карьеры" Э.Шейна.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Задания для практических работ
Тесты про проверки знаний
Деловые игры
Доклад на тему
Кейс – стадии

5.5. Рейтинг-план дисциплины

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Макарова И. В.	Общая психология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Иванова А. Ю., Малыш к. М.	Психология личности: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению 37.03.01 психология	Санкт-Петербург: ИЭО СПУТУиЭ, 2018
Л1.3	Мартюшов Л. Н.	Основы научно-исследовательской деятельности: учебное пособие	Екатеринбург: УрГПУ, 2017
Л1.4	Калининой Е. В.	Медиативные технологии: исторический аспект и перспективы развития: монография	Липецк: Липецкий ГПУ, 2021
Л1.5	Андреева И. Н.	Психология личности: электронный учеб.-метод. компл. для студентов специальности 6-05-0114-01 «социальнопедагогическое и психологическое образование»	Новополюк: ПГУ им. Евфросинии Полоцкой, 2025

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А.	Конфликтология: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л3.2	Кашапов М. М.	Основы конфликтологии: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л3.3	Леонов Н. И.	Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань.
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	А 101 (кинозал) - компьютер ICL RAY, проектор SONOC, экран настенный Projesta, акустическая система, доступ к Интернету		
-----	---	--	--

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

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют

глубоко освоить предмет. Студентам необходимо:

☐ перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

☐ на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован,

прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

☐ перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Рекомендации по подготовке к семинарскому занятию

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские и практические занятия. Семинарские занятия проводятся главным образом по общественным наукам и другим дисциплинам, требующим научно-теоретического обобщения литературных источников, и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы над документами и первоисточниками. Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине. Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо прокомментировать основные вопросы плана семинара. Такой подход преподавателя помогает студентам быстро находить нужный материал к каждому из вопросов, не задерживаясь на второстепенном. Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо, прежде всего, указать студентам страницы в конспекте лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы они получили общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует рекомендовать им поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Семинарское занятие представляет собой комбинированный тип занятия, который включает в себя следующие элементы:

1) обсуждение теоретических вопросов;

2) решение практико-ориентированных задач;

Закрепление полученных знаний осуществляется разными способами:

1. в процессе самостоятельной подготовки к занятию студенты повторяют

материал, изученный на лекциях или по учебнику.

2. проговаривание вслух учебного материала на занятии повышает степень его усвоения.

3. обсуждение полученных знаний делает их более прочными.

Расширение и углубление знаний происходит тогда, когда студенты готовятся к семинарскому занятию по первоисточникам. В процессе их чтения и конспектирования они получают больше информации, чем содержится в лекциях и учебнике. Расширению и углублению знаний также способствует подготовка студентами рефератов или сообщений по специальным вопросам, а также подготовка всех студентов по одним и тем же вопросам по одним и тем же первоисточникам.

Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

1й –организационный; 2й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу; - подбор рекомендованной литературы; - составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Рекомендации по самостоятельному изучению материалов дисциплины. Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности.

На лекциях преподаватель знакомит студентов с основными положениями темы, а дальнейшее усвоение материала связано с самостоятельной работой.

Развитие умений самостоятельной работы происходит в процессе подготовки к занятиям. Развиваются умения самостоятельного поиска, отбора и переработки информации. Этому способствуют разные формы постановки заданий для подготовки к занятию — количество вопросов и их формулировка, указание конкретных источников, разделов, страниц — или предоставление студентам возможности самостоятельного поиска.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и

Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова

22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Финансовый менеджмент в сервисе**

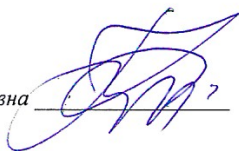
Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: зачеты 8	
в том числе:			
аудиторные занятия	49		
самостоятельная работа	95		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>,<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
Неделя	4	5/6		
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Индивидуальные занятия	1	1	1	1
Итого ауд.	49	49	49	49
Контактная работа	49	49	49	49
Сам. работа	95	95	95	95
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

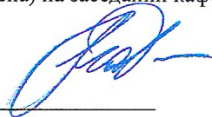
к.э.н., Доц., Муртазина Гульнара Равиловна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Формирование у студентов системы знаний и практических навыков управления финансовыми ресурсами предприятий сферы сервиса, обеспечивающих способность принимать обоснованные управленческие решения по организации деятельности и эффективному использованию финансов для достижения стратегических целей предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы бухгалтерского учета и отчетности
2.1.2	Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	
ПК-2 .3: Осуществляет оценку эффективности деятельности предприятия сервиса	

Знать:
Система ключевых показателей эффективности (KPI) для сервисных предприятий; методы финансового (анализ рентабельности, ликвидности) и операционного анализа; основы маркетинговых исследований и конкурентного анализа
Уметь:
Система ключевых показателей эффективности (KPI) для сервисных предприятий; методы финансового (анализ рентабельности, ликвидности) и операционного анализа; основы маркетинговых исследований и конкурентного анализа
Владеть:
Владение инструментами для анализа (Excel, BI-системы) и визуализации данных; подготовка аналитических отчетов и дашбордов; расчет интегральных показателей, таких как ROI и экономическая добавленная стоимость (EVA)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Виды и формы организаций и особенности финансового управления в них.			
1.1	Виды и формы организаций и особенности финансового управления в них. /Тема/	8	0	
1.2	Виды и формы организаций и особенности финансового управления в них. /Лек/	8	4	ПК-2 .3-31

1.3	Виды и формы организаций и анализ видов экономической деятельности. /Пр/	8	8	ПК-2 .3-31
1.4	Виды и формы организаций и анализ видов экономической деятельности. /Ср/	8	8	ПК-2 .3-31
	Раздел 2. Теоретические основы финансового менеджмента			
2.1	Теоретические основы финансового менеджмента /Тема/	8	0	
2.2	Теоретические основы финансового менеджмента /Лек/	8	4	ПК-2 .3-У1
2.3	Теоретические основы финансового менеджмента /Пр/	8	6	ПК-2 .3-У1

2.4	Теоретические основы финансового менеджмента /Ср/	8	8	ПК-2 .3-У1
	Раздел 3. Управление оборотными активами организации сервиса.			
3.1	Управление оборотными активами организации сервиса. /Тема/	8	0	
3.2	Управление оборотными активами организации сервиса. /Лек/	8	4	ПК-2 .3-31
3.3	Управление оборотными активами организации сервиса. /Пр/	8	4	ПК-2 .3-31
3.4	Управление оборотными активами организации сервиса. /Ср/	8	8	ПК-2 .3-31
	Раздел 4. Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли.			
4.1	Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли. /Тема/	8	0	

4.2	Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли. /Лек/	8	2	ПК-2 .3-B1
4.3	Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли. /Пр/	8	8	ПК-2 .3-B1
4.4	Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли. /Ср/	8	8	ПК-2 .3-B1
	Раздел 5. Планирование инвестиций и анализ рисков в деятельности организации			
5.1	Планирование инвестиций и анализ рисков в деятельности организации /Тема/	8	0	
5.2	Планирование инвестиций и анализ рисков в деятельности организации /Лек/	8	2	ПК-2 .3-У1

5.3	Планирование инвестиций и анализ рисков в деятельности организации /Пр/	8	6	ПК-2 .3-У1
5.4	Планирование инвестиций и анализ рисков в деятельности организации /Ср/	8	8	ПК-2 .3-У1
	Раздел 6. Зачет			
6.1	Зачет /Тема/	8	0	
6.2	Зачет /Зачёт/	8	18	ПК-2 .3-З1 ПК-2 .3-У1 ПК-2 .3-В1
6.3	Зачет /Зачёт/	8	0	ПК-2 .3-З1 ПК-2 .3-У1 ПК-2 .3-В1
	Раздел 7. Индивидуальное занятие			
7.1	Индивидуальное занятие /Тема/	8	0	

7.2	Индивидуальное занятие /ИЗ/	8	1	ПК-2 .3-У1 ПК-2 .3-В1 ПК-2 .3-З1
7.3	/Ср/	8	37	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Примерные вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

- 1) Сформулируйте основные направления финансового управления.
- 2) Охарактеризуйте элементы субъекта управления финансами предприятия.
- 3) Каковы основная цель и задачи финансового менеджмента?
- 4) Каковы основные элементы финансового менеджмента как управляющей системы?
- 5) Каковы обязанности и функции финансового менеджера?
- 6) Что включает в себя понятие «финансовый механизм» и каково его значение в организации финансового менеджмента на предприятии?
- 7) Охарактеризуйте внутренние источники информации о состоянии финансов предприятий.

Практическая работа.

Примерные задания:

1. Анализ финансовой отчетности предприятия, за период 2 года включает: 1. Коэффициенты ликвидности
Коэффициентный анализ за 2 года включает: 1. Коэффициенты ликвидности (3 коэффициент) 2. Коэффициенты оборачиваемости: - активов - запасов - дебиторской И Кредиторской задолженностей 3. Коэффициент автономии 4. Соотношение заём и собственных средств 5. Собственные оборотные средства (СОС/ЧОК) и коэффициент обеспеченности СОС 4. Коэффициенты рентабельности: - активов - продаж - инвестиций По каждой группе коэффициентов развёрнутый аналитический вывод , подкреплённый выявлением тенденций их изменения в динамике. На основе анализа предложить не менее трех управленческих решений (мероприятий) по совершенствованию финансово-хозяйственной деятельности

Индивидуальное задание:

Вы назначены управляющим проблемной точки сети химчисток-прачечных «Экспресс-чистка». Точка работает с отрицательной рентабельностью. Ваша задача — проанализировать финансовые данные, выявить причины неэффективности, организовать работу команды (администратор, приемщик-кассир, оператор оборудования) и принять комплекс решений для вывода точки на плановый уровень прибыли за квартал.

Исходные данные (предоставляются студенту в виде исходных отчетов):

1. Финансовые показатели точки
2. Плановые показатели (цель)
3. Операционные данные
4. Команда

Задачи, направленные на развитие компетенции:

1. Анализ и принятие решений об организации деятельности:

- На основе данных рассчитайте ключевые показатели: точку безубыточности, фактическую рентабельность, удельный вес переменных затрат в выручке.
- Выявите 3 ключевые проблемы, ведущие к убыткам (например: низкий средний чек при высоких переменных затратах;

простой и перерасход ресурсов; неэффективное планирование смен, ведущее к переработкам по ФОТ).

- Примите и обоснуйте три конкретных управленческих решения, направленных на устранение выявленных проблем: по ценообразованию/ассортименту, по оптимизации процессов, по мотивации персонала.

2. Организация работы исполнителей:

- Разработайте краткий организационный план (дорожную карту) на первый месяц реализации ваших решений. Укажите, какие задачи, в какой срок и кому из сотрудников (роль) вы будете ставить.

- Распределите зоны ответственности и формализуйте задания для команды.

- Предложите формат ежедневной 15-минутной планерки для команды. Определите 3 ключевых вопроса, которые будут обсуждаться для оперативного контроля (например, проблемы предыдущего дня, план по акциям на сегодня, показатели предыдущего дня).

Студент представляет «План действий управляющего для вывода сервисной точки на плановую рентабельность», включающий:

1. Аналитическую справку: Краткий финансовый анализ и выводы по 3 основным проблемам.

2. Блок управленческих решений: 3 конкретных предложения с финансовым/операционным обоснованием (например, как изменится средний чек и маржинальность после введения пакетных предложений).

3. Организационный раздел:

o Дорожная карта на первый месяц (таблица: задача, срок, ответственный).

o Распределение конкретных задач и зон ответственности между ролями в команде.

o Формат ежедневной оперативной встречи.

5.2. Темы письменных работ

Примеры тем рефератов и презентаций

1. Формирование и распределение доходов и прибыли.
2. Капитал и финансовые методы его увеличения.
3. Финансовый рычаг (леверидж).
4. Управление финансовыми рисками.
5. Управление внеоборотным капиталом.
6. Управление оборотным капиталом.
7. Управление текущими затратами предприятия.
8. Управление запасами предприятия.
9. Управление реальными инвестициями.
10. Методы и инструментарий финансового анализа.
11. Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости.
12. Анализ ликвидности организации.
13. Анализ финансовых результатов.
14. Антикризисное управление в организации.
15. Управление предпринимательским риском. Основные методы его нейтрализации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)

- емкость (максимум информации в каждом слайде)

- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).

- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)

- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

5.3. Фонд оценочных средств

Примеры тестов

1. Верной является:

- темп роста прибыли > темпа роста затрат > темпа роста объема производства

+ темп роста прибыли > темпа роста объема производства > темпа роста затрат

- темп роста объема производства > темпа роста прибыли > темпа роста затрат

- темп роста затрат > темпа роста прибыли > темпа роста объема производства

2. Финансовым анализом является анализ...(4ответа)

+ ликвидности и платежеспособности

+ обобщающих показателей хозяйственной деятельности и эффективности использования ресурсов

+ финансовой устойчивости

- затрат на производство и реализацию продукции

+ финансовых вложений

3. Механизм управления финансами включает:

- мониторинг;

- контроль за финансовой деятельностью;

- правовое регулирование финансовой системы;

+ все ответы верны;

4. Методы финансового планирования на предприятии:

+ Балансовый, расчетно-аналитический, нормативный, программно-целевой, экономико-математическое моделирование

- Издержек и прибылей, балансовый, аналитический, базисно-индексный

- Программно-целевой, балансовый, графический, аналитический

5.Методика планирования позволяет:

- Разработать такой план, выполнение которого принесет предприятию наибольшую прибыль
- Изменять весь объем работ при изменении условий их выполнения
- + Выполнить анализ всего объема работ, учитывая условия их выполнения

Примерные вопросы для подготовки к зачету:

1. Формирование и распределение доходов и прибыли.
2. Капитал и финансовые методы его увеличения.
3. Финансовый рычаг (леверидж).
4. Управление финансовыми рисками.
5. Управление внеоборотным капиталом.
6. Управление оборотным капиталом.
7. Управление текущими затратами предприятия.
8. Управление запасами предприятия.
9. Управление реальными инвестициями.
10. Методы и инструментарий финансового анализа.
11. Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости.
12. Анализ ликвидности организации.
13. Анализ финансовых результатов.
14. Антикризисное управление в организации.
15. Управление предпринимательским риском. Основные методы его нейтрализации.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Собеседование (устный опрос)

Практическая работа

Рефераты и презентации

Индивидуальное задание

Тестирование

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Оцениваемые компетенции:

ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2 .3: Осуществляет оценку эффективности деятельности предприятия сервиса

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Индивидуальное задание:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Реферат, презентация-доклад:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;

- высокий - 43 – 50.

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

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 - 0 – 50;

- низкий - 51 – 65;

- средний - 66 – 84;

- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Поляк Г. Б., Акодис И. А., Колчин С. П., Лукасевич И. Я., Пантелеев А. П., Половников В. А.	Финансовый менеджмент: учебник для академического бакалавриата	Москва: Юрайт, 2022
Л1.2	Вяткин В. Н., Гамза В. А., Хэмптон Д. Д.	Финансовые решения в управлении бизнесом: учебно-практическое пособие	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Афоничкин А. И., Журова Л. И., Михаленко Д. Г.	Финансовый менеджмент в 2 ч. Часть 1. Методология: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Афоничкин А. И., Журова Л. И., Михаленко Д. Г.	Финансовый менеджмент в 2 ч. Часть 2. Финансовая политика предприятия: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Асаул А. Н., Дроздова И. В., Квициния М. Г., Петров А. А.	Управление затратами и контроллинг: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2022

Л1.6	Вяткин В. Н., Гамза В. А., Хэмптон Д. Д.	Финансовые решения в управлении бизнесом: учебно-практическое пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.7	Бабина С. И.	Финансовый менеджмент: основные понятия, тесты, задачи, ситуации, кейсы: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2015
Л1.8	Жулева О. И.	Финансовый менеджмент и управление финансовыми рисками: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУП, 2020

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.9	Минько Л. В., Королькова Е. М., Коробова О. В., Дмитриева Е. Л.	Финансовый и инвестиционный анализ: учебное пособие для бакалавров дневного и заочного отделений направления 38.03.02 «менеджмент»	Тамбов: ТГТУ, 2017

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Боголюбов В. С.	Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Боголюбов В. С.	Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024
Л2.3	Чижевская Е. Л., Федорова О. Б., Драгунова Л. В.	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия торговли	Тюмень: ТюмГНГУ, 2013
Л2.4	Мухачёва А. В., Акулов А. О.	Инвестиционный анализ: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2022
Л2.5	Барлуков А. М., Батуева О. Б., Дугаржапова М. А., Ильина Н. Т., Одоева О. И.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебное пособие	Улан-Удэ: БГУ, 2023
Л2.6	Асаул А. Н., Асаул М. А., Севек В. К., Донгак Ч. Г., Севек Р. М., Чульдум А. Э.	Инвестиционный анализ. Часть I: учебное пособие	Кызыл: ТувГУ, 2022
Л2.7	Канхва В. С., Сызранцев Г. А., Благодатская А. А., Бовсуновская М. П., Бороздина С. М., Вайншток Н. Р.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебно-методическое пособие	Москва: МИСИ – МГСУ, 2022
Л2.8	Кузнецов Б. Т.	Инвестиционный анализ: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.9	Касьяненко Т. Г., Маховикова Г. А.	Инвестиционный анализ: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.10	Гуреева Е. Г., Гуреев К. А.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебно-методическое пособие	Пермь: ПНИПУ, 2023
Л2.11	Кузнецова О. П., Негодуйко А. В., Кузнецов В. В., Кириллов Ю. Г., Юдина М. А., Герасимова Н. О., Кулеева И. Ю.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций: учеб. пособие	Омск: ОмГТУ, 2024

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Лохина И. Н.	Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Анализ финансово-хозяйственной деятельности»: учебно-методическое пособие	Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2018

Л3.2	Иванюга Т. В.	Инвестиционный анализ: учебно-методическое пособие для практических занятий по направлению подготовки 38.03.02 менеджмент профиль производственный менеджмент (все формы обучения)	Брянск: Брянский ГАУ, 2020
------	---------------	--	----------------------------

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Государственная статистика России : сайт. - URL: http:// rosstat.gov.ru/ /
Э2	Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/
Э3	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/
Э4	Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/

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

6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем
6.3.2.2	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):
6.3.2.3	1.Государственная статистика России : сайт. - URL: http:// rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.4	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.5	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.6	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.7	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.8	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.9	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.10	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.11	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.12	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.13	11.РАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.14	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.15	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.16	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Е601
7.2	Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету
7.3	
7.4	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016

7.5	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
7.6	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
7.7	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
7.8	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

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

Структура учебного процесса.

Основные виды аудиторной работы включают лекционные занятия, практические и семинарские занятия.

Лекционные занятия ведут в форме лекций-визуализаций с использованием современных образовательных технологий. При этом обучающиеся должны осознанно конспектировать материал, понимая его содержание и практическую инновационность.

Организация самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающегося осуществляется в различных формах. К основным видам относятся:

☐ формирование и введение конспектов лекций на базе рекомендуемой учебной литературы, включая электронные ресурсы;

☐ выполнение микроисследований и практических разработок;

☐ подготовка рефератов, докладов и статей;

☐ выполнение домашних заданий и типовых расчётов;

☐ участие в научных конференциях и комплексных исследованиях.

Преподаватель должен предоставить рекомендации по углубленному самостоятельному изучению, предложить дополнительные темы для проработки и составить графики выполнения работ. Такой подход приобщает обучающихся к научному творчеству и способствует поиску решений современных проблем.

Активные и интерактивные методы обучения.

☐ современное преподавание дисциплины в магистратуре предполагает использование активных методов, включающих:

☐ проблемные лекции, где обсуждаются сложные вопросы и теоретические положения с демонстрацией их практической инновационности;

☐ дискуссии в форме круглых столов и конференций для обсуждения актуальных проблем;

☐ мозговой штурм для развития творческого мышления;

☐ методические проекты для практического применения знаний;

☐ проблемно-ориентированное обучение (ПБО), при котором магистрантам предоставляются реальные предпосылки для самостоятельного исследования и решения проблем.

Применение этих методов стимулирует инновационное сознание слушателей, развивает их способности и практически углубляет понимание материала.

Семинарские занятия как форма углубленного обучения.

Семинарские занятия играют ключевую роль в подготовке магистрантов. Их цель:

☐ углубленное изучение дисциплины и владение методологией научного познания;

☐ обсуждение узловых тем курса, формулирование которых определяет качество профессиональной подготовки;

☐ развитие навыков ведения полемики, защиты естественного взгляда и лаконичного изложения мыслей.

При организации семинаров рекомендуется использовать различные формы: семинар-заслушивание докладов, семи-нар-дискуссию с коллективным обсуждением проблем и семинар исследовательского типа. Преподаватель должен управлять дискуссией, учитывать особенности студентов и создавать атмосферу творческой работы.

Важным принципом организации обучения является раннее включение обучающегося в практическую деятельность. Это подразумевает:

☐ работа с практиками в процессе аудиторных занятий;

☐ проведение выездных занятий и лекций-экскурсий;

☐ прохождение практики, начиная с первого года обучения;

☐ применение теоретических знаний для решения одних профессиональных задач;

☐ практические разработки проектов и курсовых работ, выполняемые в партнерстве с организациями.

Интеграция теорий и практики позволяет преодолеть разрыв между академическими основами и профессиональными навыками, повысить мотивацию обучающихся и провести более глубокое изучение материала.

Система контроля знаний и измерений.

Балльно-рейтинговая система эффективно влияет на результаты обучения. При такой организации контроля:

☐ дисциплина разделена на модули, каждый из которых имеет четкие результаты обучения;

☐ используется 100-балльная шкала измерения, где баллы оцениваются между текущей величиной и промежуточной аттестацией;

☐ осуществляется непрерывный мониторинг результатов работы магистрантов в течение семестров.

Преподаватель должен выполнять функции наставника и научного руководителя. Основные его задачи включают в себя:

☐ поддержка и мотивация магистрантов, особенно при необходимости;

☐ развитие профессиональных и так называемых «мягких навыков» (самопрезентация, корпоративная этика, командная работа);

☐ предоставление сотрудничества и обратной связи по завершенной работе;

☐ помощь в карьерном росте и профессиональном развитии;

☐ организация практик и стажировок;

☐ эмоциональную поддержку и помощь в преодолении профессиональных дилемм.

Междисциплинарность и интеграция дисциплин.

Программы обучения должны предусмотреть междисциплинарный подход к организации учебного процесса. Это

включает:

- ☐ применение методов и знаний в различных дисциплинах;
- ☐ интеграция практик разных регионов в учебный процесс;
- ☐ разработку междисциплинарных проектов и исследований;
- ☐ подготовку к работе в многопрофильных коллективах.

Такой подход обеспечивает формирование у обучающихся способности комплексно видеть проблемы и предлагать инновационные решения, основываясь на знаниях из различных регионов.

Структурирование работы.

Процесс организации самостоятельной работы включает несколько этапов:

Подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

Основное: реализация программ, использование приемов определения информации, применение полученных знаний;

Заключительный: систематизация материала, подготовка отчета, размышления над выводами.

На каждом этапе преподаватель должен оказывать поддержку, но при этом требует от обучающегося самостоятельности и инициативы.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.

- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиЦТ

А.В. Павлова

22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Конгрессно-выставочная деятельность**

Закреплена за кафедрой

Кафедра сервиса и туризма

Учебный план

43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

4 ЗЕТ

Часов по учебному плану

144

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

экзамены 4

аудиторные занятия

43

самостоятельная работа

65

часов на контроль

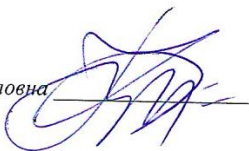
36

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	11 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	10	10	10	10
Практические	32	32	32	32
Индивидуальные занятия	1	1	1	1
Итого ауд.	43	43	43	43
Контактная работа	43	43	43	43
Сам. работа	65	65	65	65
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

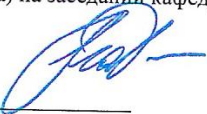
к.э.н., Доц., Муртазина Гульнара Равиловна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование системных знаний и практических умений по организации, планированию и управлению конгрессно-выставочной деятельностью как комплексной сервисной системой, обеспечивающих способность применять современные сервисные технологии, планировать, координировать и контролировать процесс обслуживания в рамках мероприятий данного типа.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Профессиональная этика и этикет	
2.1.2	Кросс-культурные коммуникации	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Сфера сервиса в мировой экономике	
2.2.2	Реклама и связи с общественностью в сервисе	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности**

ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Знать:

классификацию сервисных технологий, их соответствие различным типам предприятий, мероприятий и форматам обслуживания (b2b, b2c, массовое, индивидуальное)

Уметь:

использовать сервисные технологии в организации конгрессно-выставочной деятельности, адаптировать её применение под конкретные условия.

Владеть:

применения сервисных технологий в организации и проведении конгрессно-выставочной деятельности

ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Знать:

Модели и стандарты процессов обслуживания, методики планирования ресурсов и графиков, принципы операционного контроля.

Уметь:

Разрабатывать пошаговые планы и регламенты, распределять ресурсы и обязанности, проводить мониторинг и корректировку процесса.

Владеть:

Использование чек-листов, CRM-систем и т.п. для координации и контроля качества обслуживания на всех этапах.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Теоретико-методологические основы конгрессно-выставочной деятельности			
1.1	Место конгрессно-выставочной деятельности в экономической системе и коммуникациях /Тема/	4	0	
1.2	Место конгрессно-выставочной деятельности в экономической системе и коммуникациях /Пр/	4	8	ПК-4.2-31

1.3	Место конгрессно-выставочной деятельности в экономической системе и коммуникациях /Лек/	4	2	ПК-4.2-31
1.4	Место конгрессно-выставочной деятельности в экономической системе и коммуникациях /Ср/	4	10	ПК-4.2-31
1.5	Методологические подходы к организационному процессу подготовки и участия в конгрессно-выставочного мероприятия /Тема/	4	0	
1.6	Методологические подходы к организационному процессу подготовки и участия в конгрессно-выставочного мероприятия /Лек/	4	4	ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.7	Методологические подходы к организационному процессу подготовки и участия в конгрессно-выставочного мероприятия /Пр/	4	8	ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.8	Методологические подходы к организационному процессу подготовки и участия в конгрессно-выставочного мероприятия /Ср/	4	10	ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
	Раздел 2. Управление конгрессно-выставочной деятельностью в современных условиях			
2.1	Конгрессно-выставочные мероприятия и способы продвижения. /Тема/	4	0	
2.2	Конгрессно-выставочные мероприятия и способы продвижения. /Лек/	4	2	ПК-4.1-31
2.3	Конгрессно-выставочные мероприятия и способы продвижения. /Пр/	4	8	ПК-4.1-31
2.4	Конгрессно-выставочные мероприятия и способы продвижения. /Ср/	4	10	ПК-4.1-31
2.5	Современное состояние конгрессно-выставочной деятельности. /Тема/	4	0	

2.6	Современное состояние конгрессно-выставочной деятельности. /Лек/	4	2	ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
2.7	Современное состояние конгрессно-выставочной деятельности. /Пр/	4	8	ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
2.8	Современное состояние конгрессно-выставочной деятельности. /Ср/	4	10	ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
	Раздел 3. Индивидуальное занятие			
3.1	Индивидуальное занятие /Тема/	4	0	
3.2	Индивидуальное занятие /ИЗ/	4	1	ПК-4.2-У1
3.3	Индивидуальное занятие /Ср/	4	25	ПК-4.2-У1
	Раздел 4. Экзамен			
4.1	Экзамен /Тема/	4	0	
4.2	Экзамен /Экзамен/	4	36	ПК-4.1-З1 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-З1 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольная работа(кейсы)

1. Компания-производитель детской одежды «Солнышко» на протяжении нескольких лет является постоянным участником специализированных выставок. Для того чтобы увеличить количество дилеров среди своих клиентов, руководство компании приняло решение об участии на выставке детской одежды и товаров для детей, которая позиционировалась как оптовое экспомероприятие. За несколько дней до начала работы выставки выяснилось, что далеко не все экспоненты являются представителями данного рынка, к тому же из-за присутствия на ней представителей розничной торговли выставка носит, скорее, оптово-розничный характер. Сотрудникам компании, присутствующим на выставке, необходимо срочно найти оригинальное маркетинговое решение, способствующее привлечению целевых потребителей. Предложите свои варианты.
2. Компании-производителю медицинского оборудования предложено принять участие в одной из профильных выставок. Приоритетными направлениями в работе компании в настоящее время является поиск партнеров, выход на новые рынки, маркетинговая разведка, формирование имиджа. Сформулируйте цели и задачи участия в выставке для компании.
3. Вы являетесь небольшим предприятием, выпускающим молодежные платья уникального дизайна. Ваша продукция пользуется спросом в ряде городов Подмосковья и Вы планируете выйти на столичный рынок. Ваша проблема — невысокая маржинальность товара. Представьте и обоснуйте выставочную программу Вашей фирмы на ближайший год.
4. Вы — небольшая фирма, объединяющая несколько ремесленных мастерских, выпускающих сувениры и игрушки из дерева и глины. У Вас есть представительство и склад в г. Санкт-Петербурге. Ваша среднесрочная цель — увеличение

продаж в 2 раза. Ваша проблема — низкое число каналов сбыта. Представьте и обоснуйте выставочную программу Вашей фирмы на ближайший год.

Индивидуальное задание:

Разработка плана организации профессиональной конференции «Инновации в сервисе: тренды 2025».

Цель задания: Сформировать и продемонстрировать умения по разработке детального плана, распределению ресурсов и обязанностей, а также по организации контроля за выполнением всех этапов проекта конференции.

Формулировка задания для студента:

Вы выступаете в роли менеджера проекта в компании-организаторе событий. Ваша задача — разработать полный пошаговый план (дорожную карту) подготовки и проведения однодневной отраслевой конференции на 150 участников.

Исходные данные:

1. Тема: «Инновации в сервисе: тренды 2025».
2. Дата проведения: Условная, через 4 месяца от текущей даты.
3. Масштаб: 150 участников, 10 спикеров, 5 партнеров-спонсоров.
4. Бюджет: Условный лимит — 1 500 000 руб. (необходимо распределить по статьям).
5. Цель мероприятия: Обмен опытом, формирование профессионального сообщества, генерация лидов для партнеров.

5.2. Темы письменных работ

Примерные темы докладов (презентаций)

1. Виды конгрессных услуг.
 2. Формы конгрессно-выставочной деятельности.
 3. Классификация и методы конгрессно-выставочной деятельности. Субъекты рынка конгрессно-выставочной деятельности.
 4. Организаторы конгрессно-выставочной деятельности.
 5. Организации, регулирующие конгрессно- выставочную деятельность.
- Требования к оформлению презентаций для доклада:
- краткость (не более 15 слайдов)
 - емкость (максимум информации в каждом слайде)
 - наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
 - привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
 - актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

5.3. Фонд оценочных средств

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Понятие конгрессно - выставочной деятельности.
2. История конгрессно-выставочной деятельности в России и мире.
3. Основные определения. Классификация конгрессно - выставочных мероприятий, их особенности.
4. Конгрессно-выставочная деятельность как инструмент маркетинга.
5. Задачи и проблемы выставочного бизнеса.
6. Роль конгрессно-выставочных мероприятий в обеспечении конкурентоспособности организаций сервиса.
7. Сегментация рынка конгрессного туризма.
8. Виды конгрессного туризма.
9. MICE-мероприятия – специальные пакеты услуг для поездок на встречи, конференции, выставки; тематический подбор мероприятий, офисное обеспечение.
10. Постановка целей и задач осуществления конгрессно-выставочной деятельности предприятиями сервиса.
11. Выбор целей организации конгрессно-выставочного мероприятия.
12. Определение состояния рынка, конкурентной среды, целевых групп.
13. Разработка бизнес-плана конгрессно-выставочного мероприятия.
14. Название и тематика мероприятия, место и времени проведения.
16. Составление бизнес-плана и план-графика мероприятия.
17. Источники финансирования.
18. Работа со спонсорами.
19. Этапы организационного процесса: подготовка, работа во время выставки, обработка результатов переговоров и выполнение принятых обязательств (договоренностей).
20. Планирование сроков выполнения работ.
21. Формы участия в выставке.

Примерные Тестовые задания

1. В зависимости от значимости мероприятия для экономики выделяют следующие выставочно-ярмарочные мероприятия: федерального, межрегионального, местного значения; универсальные, специализированные; всемирные, международные, национальные; проводимые на территории своей страны или в других странах.
2. Стоимость контакта и заключение контракта вследствие участия в выставке по отношению с иными способами маркетинга: ниже;

выше;
не имеет значения;
одинакова.

3. От участия в выставке чаще всего отказываются из-за:
предстоящих затрат;
возможных результатов.
отсутствия количественного уровня выставочного сервиса;
отсутствия культурной инфраструктуры;

4. К целям посетителей-специалистов не относят:
оценку конъюнктуры;
сравнение цен;
увеличение сбыта;
знакомство с тенденциями развития предприятий.

5. К косвенным факторам эффективного выбора выставки не относится:
доброжелательность местного населения;
престиж выставки;
качественный уровень услуг выставочного сервиса;
географическое положение и транспортное обслуживание.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Контрольная работа
Презентация-доклад
Индивидуальное задание
Тестирование

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций:
ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности
ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания
ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Индивидуальное задание:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Презентация-доклад:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Контрольная работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания

выполнены неправильно. Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу. Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями. Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета. Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций: - не аттестован - 0 – 14; - низкий - 15 – 32; - средний - 33 – 42; - высокий - 43 – 50. Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации. 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 - 0 – 50; - низкий - 51 – 65; - средний - 66 – 84; - высокий - 85 – 100. При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу: Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован. Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий. Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний. Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.
--

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кулагина Е. В., Карасев И. Е., Сливкова Ю. В.	Корпоративная культура и сервисное обслуживание на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие	Омск: ОмГТУ, 2024
Л1.2	Докашенко Л. В.	Экономика и организация конгрессно-выставочной деятельности: учебное пособие	Оренбург: ОГУ, 2015
Л1.3	Сологубова Г. С.	Экономика конгрессно-выставочной деятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.4	Красовская Н. В.	Событийный маркетинг: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2022
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Сологубова Г. С.	Технология выставочной деятельности: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.3	Мазниченко М. А., Папазян Г. С., Видищева Е. В., Комнатная Д. А., Руцкова Е. А., Черемшанов С. В.	Событийное волонтерство: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

Л2.4	Комарова Л. К., Нехорошков В. П.	Основы выставочной деятельности: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Фестиваль очаровательных Кукол и мишек Тедди "DOLLIна ГРЁЗ" - событийный туризм в Железноводске в бархатный сезон - электронный ресурс - режим доступа: https://dzen.ru/video/watch/6500b049835b274390cdb332?share_to=link		
Э2	Волшебный день Солнцестояния: как и где празднуем 2023 (событийный туризм) - электронный ресурс – режим доступа: https://dzen.ru/video/watch/6492d6d3b5d48a1b4ca5ed31?share_to=link		
Э3	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
Э4	Международный форум Kazan Digital Week 2025 https://kazandigitalweek.com/ru/results		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025		
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем		
6.3.2.2	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):		
6.3.2.3	1.Государственная статистика России : сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - – Текст : электронный.		
6.3.2.4	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.5	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.		
6.3.2.6	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.7	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.8	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.		
6.3.2.9	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.10	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.11	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.12	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.13	11.ПАКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.14	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.15	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		
6.3.2.16	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1 E601

Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение TY Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
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: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)

1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025

Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

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

Структура учебного процесса.

Основные виды аудиторной работы включают лекционные занятия, практические и семинарские занятия.

Лекционные занятия ведут в форме лекций-визуализаций с использованием современных образовательных технологий. При этом обучающиеся должны осознанно конспектировать материал, понимая его содержание и практическую инновационность.

Организация самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающегося осуществляется в различных формах. К основным видам относятся:

☐ формирование и введение конспектов лекций на базе рекомендуемой учебной литературы, включая электронные ресурсы;

☐ выполнение микроисследований и практических разработок;

☐ подготовка рефератов, докладов и статей;

☐ выполнение домашних заданий и типовых расчётов;

☐ участие в научных конференциях и комплексных исследованиях.

Преподаватель должен предоставить рекомендации по углубленному самостоятельному изучению, предложить дополнительные темы для проработки и составить графики выполнения работ. Такой подход приобщает обучающихся к научному творчеству и способствует поиску решений современных проблем.

Активные и интерактивные методы обучения.

☐ современное преподавание дисциплины в магистратуре предполагает использование активных методов, включающих:

☐ проблемные лекции, где обсуждаются сложные вопросы и теоретические положения с демонстрацией их практической инновационности;

☐ дискуссии в форме круглых столов и конференций для обсуждения актуальных проблем;

☐ мозговой штурм для развития творческого мышления;

☐ методические проекты для практического применения знаний;

☐ проблемно-ориентированное обучение (ПБО), при котором магистрантам предоставляются реальные предпосылки для самостоятельного исследования и решения проблем.

Применение этих методов стимулирует инновационное сознание слушателей, развивает их способности и практически углубляет понимание материала.

Семинарские занятия как форма углубленного обучения.

Семинарские занятия играют ключевую роль в подготовке магистрантов. Их цель:

☐ углубленное изучение дисциплины и владение методологией научного познания;

☐ обсуждение узловых тем курса, формулирование которых определяет качество профессиональной подготовки;

☐ развитие навыков ведения полемики, защиты естественного взгляда и лаконичного изложения мыслей.

При организации семинаров рекомендуется использовать различные формы: семинар-заслушивание докладов, семинар-дискуссию с коллективным обсуждением проблем и семинар исследовательского типа. Преподаватель должен управлять дискуссией, учитывать особенности студентов и создавать атмосферу творческой работы.

Важным принципом организации обучения является раннее включение обучающегося в практическую деятельность. Это подразумевает:

☐ работа с практиками в процессе аудиторных занятий;

☐ проведение выездных занятий и лекций-экскурсий;

☐ прохождение практики, начиная с первого года обучения;

☐ применение теоретических знаний для решения одних профессиональных задач;

☐ практические разработки проектов и курсовых работ, выполняемые в партнерстве с организациями.

Интеграция теорий и практики позволяет преодолеть разрыв между академическими основами и профессиональными навыками, повысить мотивацию обучающихся и провести более глубокое изучение материала.

Система контроля знаний и измерений.

Балльно-рейтинговая система эффективно влияет на результаты обучения. При такой организации контроля:

☐ дисциплина разделена на модули, каждый из которых имеет четкие результаты обучения;

☐ используется 100-балльная шкала измерения, где баллы оцениваются между текущей величиной и промежуточной аттестацией;

☐ осуществляется непрерывный мониторинг результатов работы магистрантов в течение семестров.

Преподаватель должен выполнять функции наставника и научного руководителя. Основные его задачи включают в себя:

- ☐ поддержка и мотивация магистрантов, особенно при необходимости;
- ☐ развитие профессиональных и так называемых «мягких навыков» (самопрезентация, корпоративная этика, командная работа);
- ☐ предоставление сотрудничества и обратной связи по завершенной работе;
- ☐ помощь в карьерном росте и профессиональном развитии;
- ☐ организация практик и стажировок;
- ☐ эмоциональную поддержку и помощь в преодолении профессиональных дилемм.

Междисциплинарность и интеграция дисциплин.

Программы обучения должны предусмотреть междисциплинарный подход к организации учебного процесса. Это включает:

- ☐ применение методов и знаний в различных дисциплинах;
- ☐ интеграция практик разных регионов в учебный процесс;
- ☐ разработку междисциплинарных проектов и исследований;
- ☐ подготовку к работе в многопрофильных коллективах.

Такой подход обеспечивает формирование у обучающихся способности комплексно видеть проблемы и предлагать инновационные решения, основываясь на знаниях из различных регионов.

Структурирование работы.

Процесс организации самостоятельной работы включает несколько этапов:

Подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

Основной: реализация программ, использование приемов определения информации, применение полученных знаний;

Заключительный: систематизация материала, подготовка отчета, размышления над выводами.

На каждом этапе преподаватель должен оказывать поддержку, но при этом требует от обучающегося самостоятельности и инициативы.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых

заданий или решая небольшие задачи.

- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова

22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины
Документационное обеспечение управления
организациями сервиса

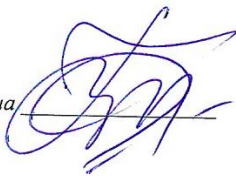
Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: зачеты 6	
в том числе:			
аудиторные занятия	33		
самостоятельная работа	75		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Распределение часов дисциплины по семестрам				
Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
Неделя	11 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	10	10	10	10
Практические	22	22	22	22
Индивидуальные занятия	1	1	1	1
Итого ауд.	33	33	33	33
Контактная работа	33	33	33	33
Сам. работа	75	75	75	75
Итого	108	108	108	108

Автор (ы) программы:

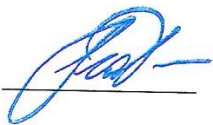
к.э.н., Доц., Муртазина Гульнара Равиловна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Формирование у студентов системы знаний и практических навыков в области документационного обеспечения управления, направленных на эффективную организацию работы исполнителей и реализацию управленческих решений в организациях сервиса через грамотное создание и использование организационно-распорядительных документов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Автоматизированные системы управления сервисной деятельностью
2.1.2	Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса
2.1.3	Управление деятельностью предприятия сервиса
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Финансовый менеджмент в сервисе
2.2.2	Преддипломная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	
ПК-2 .1:Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение	
Знать: определение задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий	
Уметь: формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисного предприятия	
Владеть: по организации деятельности предприятий сервиса	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы сервиса			
1.1	Понятие, функции, цели документационного обеспечения управления. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Основные понятия о документе, системах документации, носителях информации и функциях документа. /Тема/	6	0	
1.2	Понятие, функции, цели документационного обеспечения управления. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Основные понятия о документе, системах документации, носителях информации и функциях документа. /Лек/	6	2	ПК-2 .1-31
1.3	Понятие, функции, цели документационного обеспечения управления. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Основные понятия о документе, системах документации, носителях информации и функциях документа. /Пр/	6	4	ПК-2 .1-31

1.4	Понятие, функции, цели документационного обеспечения управления. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Основные понятия о документе, системах документации, носителях информации и функциях документа. /Ср/	6	8	ПК-2 .1-31
1.5	Виды документов и правила их оформления. /Тема/	6	0	
1.6	Виды документов и правила их оформления. /Лек/	6	4	ПК-2 .1-У1
1.7	Виды документов и правила их оформления. /Пр/	6	8	ПК-2 .1-У1
1.8	Виды документов и правила их оформления. /Ср/	6	8	ПК-2 .1-У1
	Раздел 2. Управление документационным обеспечением в организациях			
2.1	Планирование деятельности по управлению документацией. Электронные архивы. Служба документационного обеспечения управления. /Тема/	6	0	
2.2	Планирование деятельности по управлению документацией. Электронные архивы. Служба документационного обеспечения управления. /Лек/	6	2	ПК-2 .1-31
2.3	Планирование деятельности по управлению документацией. Электронные архивы. Служба документационного обеспечения управления. /Пр/	6	4	ПК-2 .1-31
2.4	Планирование деятельности по управлению документацией. Электронные архивы. Служба документационного обеспечения управления. /Ср/	6	8	ПК-2 .1-31
2.5	Контроль деятельности по управлению документацией. Требования к организации документооборота. Организация управления документацией на предприятиях сервиса. /Тема/	6	0	

2.6	Контроль деятельности по управлению документацией. Требования к организации документооборота. Организация управления документацией на предприятиях сервиса. /Лек/	6	2	ПК-2 .1-B1
2.7	Контроль деятельности по управлению документацией. Требования к организации документооборота. Организация управления документацией на предприятиях сервиса. /Пр/	6	4	ПК-2 .1-B1
2.8	Контроль деятельности по управлению документацией. Требования к организации документооборота. Организация управления документацией на предприятиях сервиса. /Ср/	6	8	ПК-2 .1-B1
2.9	Оформление реквизитов документов. Порядок работы с внутренними документами. Формирование и оформление дел. /Тема/	6	0	
2.10	Оформление реквизитов документов. Порядок работы с внутренними документами. Формирование и оформление дел. /Пр/	6	2	ПК-2 .1-B1
2.11	Оформление реквизитов документов. Порядок работы с внутренними документами. Формирование и оформление дел. /Ср/	6	8	ПК-2 .1-B1
	Раздел 3. Индивидуальные занятия			
3.1	Индивидуальное занятие /Тема/	6	0	
3.2	Индивидуальное занятие /ИЗ/	6	1	ПК-2 .1-31
3.3	Индивидуальное занятие /Ср/	6	15	ПК-2 .1-31
	Раздел 4. Зачет			
4.1	Зачет /Тема/	6	0	

4.2	/Зачёт/	6	20	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1
-----	---------	---	----	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольная работа (Вопросы).

1. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) как функция управления, современные требования к его организации. Основные термины делопроизводства.
2. Документ, основные понятия, функции и способы документирования.
3. Информация и документ. Классификация документа.
4. Электронный документ и документооборот.
5. Унификация и стандартизация как основное направление совершенствования документов.
6. Системы документации. Унифицированные системы документации.
7. Общие требования к тексту документа. Порядок изложения текста документа. Язык служебных документов.
8. Нормативно-правовая база делопроизводства.
9. Характеристика, состав и содержание ГОСТа Р 6.30-2003.
10. Состав реквизитов ОРД, правила их оформления.
11. Виды бланков документов, их характеристика. Правила оформления, изготовления, учёта, использования и хранения бланков организации.
12. Юридическая сила документов.
13. Характеристика и состав организационно-правовых документов: требования к составлению и оформлению.
14. Характеристика и состав распорядительных документов: требования к составлению и оформлению.
15. Характеристика и состав информационно-справочных документов: требования к составлению и оформлению.
16. Документирование работы с персоналом. Комплекс кадровой документации.
17. Унифицированные формы первичной учетной документации по учету труда и его оплаты. Общие правила оформления приказов по личному составу.
18. Трудовой договор: содержание и порядок заключения.
19. Особенности документирования этапов трудовой деятельности работника: прием, перевод, отпуск, командировка, увольнение, поощрение, дисциплинарное взыскание.
20. Трудовая книжка: правила ведения и оформления.
21. Оформление и ведение личной карточки и личных дел.
22. Процесс защиты профессиональных данных в кадровой службе.
23. Задачи и функции кадровой службы. Организационная структура кадровой службы.
24. Принципы и формы организации делопроизводства на предприятии.
25. Служба документационного обеспечения управления: функции, структура, должностной состав.
26. Понятие, принципы и характеристики документооборота.
27. Основные этапы документооборота.
28. Первоначальная обработка документов в организации.
29. Технология рассмотрения документов в организации.
30. Экспертиза ценности документов.

Практическая работа.

Каждая группа моделирует ситуацию, о создании виртуальной организации. Необходимо коллегиальным способом определить род занятий, наименование организации (полное, сокращенное), разработать эмблему, определиться с организационной структурой предприятия, распределить между собой должности и ответственность за ведение и оформление конкретного вида документа.

В организационную структуру включить: административно-управленческий аппарат (руководитель), канцелярия (секретарь, специалист по делопроизводству), отдел кадров и юридическая служба (представить как одно подразделение), три структурных подразделения (н-р: отдел маркетинга и PR, отдел продаж, отдел по работе с клиентами, финансово-экономический отдел др.)

Индивидуальное задание: Составьте проекты организационно-распорядительных документов, регламентирующие деятельность вашего предприятия (Организации: Экскурсионное бюро, Туристическая база, Транспортная компания, Туристическая компания, Государственный музей-заповедник (исторический, природный), молодежный центр):

Ø Устав

Ø Учредительный договор

Ø Положение о структурном подразделении

Ø Инструкция по делопроизводству

Ø Должностная инструкция...(на каждого сотрудника)

Ø Приказ об утверждении: оргструктуры предприятия, должностных инструкциях, о принятии на работу

Распоряжение о введении и использовании в работе инструкции по делопроизводству, о назначении ответственных в структурных подразделениях по технике пожарной безопасности, об организации какого-либо мероприятия.

На документах отразить реквизиты "согласование", "утверждение", "подпись".

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов и презентаций-докладов:

1. Основные понятия в области документирования управленческой деятельности.
2. Делопроизводство и его становление в России.
3. Документы и его функции.
4. Нормативно-правовая база делопроизводства.
5. Унификация и стандартизация в делопроизводстве.
6. Классификация деловой документации.
7. Общие нормы оформления документов.
8. Размер бумаги, применяемый в делопроизводстве
9. Размер полей деловых документов.
10. Способы оформления дат в документах.
11. Оформление в документах написания чисел.
12. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
13. Организационно-распорядительные документы и виды.
14. Состав реквизитов и схема их расположения.
15. Бланк документов.
16. Требования, предъявляемые к бланочным документам.
17. Требования к оформлению реквизитов организационно-распорядительных документов.
18. Требования к оформлению реквизитов, размещаемых на поле углового и продольного штампов.
19. Требования к оформлению реквизитов, размещаемых на рабочем поле документа.
20. Требования к оформлению реквизитов на служебном поле документа.
21. Состав и порядок разработки документов, использующихся в управленческой деятельности.
22. Организационно-правовые документы.
23. Учредительный договор.
24. Устав.
25. Положение.
26. Регламент.
27. Должностная инструкция.
28. Документация по распорядительной деятельности организаций и предприятий.
29. Распорядительные документы.
30. Постановление.
31. Решение.
32. Приказ.
33. Распоряжение.
34. Указание.
35. Оформление информационно-справочных документов.
36. Понятие и виды служебных писем.
37. Структура служебного письма.
38. Язык и стиль служебного письма.
39. Образцы и примеры оформления служебных писем.
40. Оформление телеграмм.
41. Оформление телефонограмм.
42. Оформление факсов.
43. Документация по оперативно-информационному регулированию деятельности организации, предприятия.
44. Информационно-справочные документы.
45. Протокол.
46. Справка.
47. Докладная записка.
48. Служебная записка.
49. Объяснительная записка.
50. Акт.
51. Документация по трудовым отношениям.
52. Распорядительная деятельность органов управления.
53. Резюме.
54. Трудовой договор.
55. Заявление.
56. Приказ по личному составу.
57. Личная карточка формы Т-2.

58. Характеристика работника.
59. Анкета.
60. Автобиография.
61. Личное дело работника.
62. Порядок ведения трудовых книжек.
63. Общие правила заполнения трудовой книжки.
64. Сведения о работе.
65. Порядок внесения записи в трудовую книжку индивидуальным предпринимателем.
66. Сведения в трудовой книжке о награждениях.
67. Записи в трудовой книжке об увольнении.
68. Действия при потере трудовой книжки.
69. Трудовой стаж непрерывный и общий.
70. Транспортные договоры.
71. Договор перевозки пассажиров.
72. Договор перевозки грузов.
73. Кредитный договор.
74. Формуляр договора страхования.
75. Порядок досудебного урегулирования споров (претензия).
76. Понятие претензионного письма.
77. Содержание претензионного письма.
78. Ответ на претензию.

5.3. Фонд оценочных средств

Примерные вопросы для подготовки к зачету.

1. Документ и его место в системе управления. Основные факторы, определяющие рациональную организацию информационно-документационного обеспечения управленческой деятельности.
2. Законодательные и нормативно-методические акты, регламентирующие создание и оформление документов и документационное обеспечение управления.
3. Понятия “информация” и “документ”, их развитие. Связь информации и документа.
4. Понятие "формуляр документа". Типовой формуляр его развитие.
5. Формуляр современного документа, его характеристика.
6. Понятия “унификация” и “стандартизация” документов. Развитие унификации и стандартизации документов во второй половине XX в.
7. Понятие "юридическая сила документа". Состав реквизитов удостоверения документов, правила их оформления. Подлинники и копии. Виды копий. Порядок их удостоверений.
8. Сценарий подготовки документа. Общие требования к тексту документа. Элементы текста: заголовок, приложения, требования к их оформлению. Лингвистические особенности текстов служебных документов.
9. Официальный деловой стиль и его особенности.
10. Понятие “система документации”, развитие систем. Понятие “унифицированные системы документации”. Назначение и состав УСОРД.
11. Характеристика состава и область применения организационных документов; требования к их составлению и оформлению. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.
12. Характеристика состава и область применения распорядительных документов; требования к их составлению и оформлению. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.
13. Характеристика состава и область применения информационных документов (объяснительных и докладных записок (внешних и внутренних), справок, акта); требования к их составлению и оформлению. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.
14. Требования к составлению и оформлению служебного письма. Разновидности писем, телеграмм, телефонограмм. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.
15. Документирование коллегиальной деятельности. “Сценарий” подготовки и проведения совещания. Документы, создаваемые в процессе подготовки совещания. Требования к составлению и оформлению протокола. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.
16. Понятие "комплекс документов". Первичные комплексы текстовых документов. Понятия “документальный фонд” и

“архивный фонд”. Их различие

17. Сложные комплексы. Государственные архивы. Сеть государственных архивов. Ведомственные архивы. Виды ведомственных архивов. Понятие “объединённый архив”. Их виды.

18. Понятия “ценность документа”, “экспертиза ценности”. Принципы, критерии экспертизы ценности документов. Возникновение, развитие экспертизы. Современная нормативно-методическая регламентация.

19. Значение нормативно-методической регламентации делопроизводства. Характеристика действующих государственных нормативно-методических документов.

20. Создание государственной системы делопроизводства в 1960-е -1980-е гг. (ЕГСД, ЕГСДОУ, ГСДОУ).

21. Организационные формы делопроизводства. Их зависимость от специфики организационной структуры учреждения. Структура и функции подразделений по документационному обслуживанию учреждений.

22. Требования к структуре и составу информации Положения о службе делопроизводства. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.

23. Регламентация должностных обязанностей работников службы ДОУ. Требования к структуре и составу информации должностной инструкции. Проанализировать предложенную подборку документов, выявить и прокомментировать ошибки.

24. Назначение инструкции по делопроизводству, требования к ее разработке, составу информации. Порядок введения в действие.

25. Основные требования к организации документооборота в организациях и учреждениях. Характеристика основных документопотоков. Правила учета документооборота. Основные этапы прохождения и исполнения входящих, исходящих и внутренних документов.

26. Задачи регистрации документов, ее организация. Формы регистрации документов, их сравнительные характеристики и состав информации. Взаимосвязь процессов регистрации, контроля за сроками исполнения документов, информационно-справочной работой.

27. Обеспечение сохранности документов в делопроизводстве и ведомственном архиве. Номенклатура дел, ее значение и применение в делопроизводстве. Виды номенклатур дел. Методика составления номенклатуры дел. Значение номенклатуры дел в технологии работы с документами. Формирование дел как технологическая операция делопроизводства. Правила формирования в дела документов отдельных категорий.

28. Экспертиза ценности документов в делопроизводстве ее назначение и порядок проведения. Экспертные комиссии учреждений, их функции, порядок создания и работы.

29. Состав комплекса работ, проводимых службой делопроизводства при сдаче документов в архив организации. Требования к оформлению дел при подготовке их к сдаче в архив. Правила составления описей дел постоянного и временного хранения, порядок их оформления.

30. Понятие информационно-компьютерной технологии ДОУ. Технологии создания, хранения, обновления документов. Возможности электронного документооборота.

Тесты

1. Гарантийное письмо – это:

- А) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
- В) документ, содержащий приглашение на мероприятие
- С) документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.)
- Д) документ, подтверждающий получение ценностей

2. Дайте определение документа:

- А) материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве
- В) совокупность реквизитов официального письма
- С) стандартное расположение материала
- Д) текст

3. Дайте определение формуляра-образца:

- А) совокупность реквизитов делового письма
- В) совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации
- С) совокупность реквизитов приказа
- Д) совокупность реквизитов акта

4. Дата документа оформляется следующим образом:

- А) 1 февраля 2020
 В) 1 февраля 20 г.
 С) 01.02.20 г.
 D) 01.02.20
5. Дата документа — это:
 А) дата его подписания, принятия
 В) дата его составления
 С) дата его подписания, принятия, утверждения, составления, дата события
 D) дата события
6. Каким свойством можно охарактеризовать наличие у документа неотъемлемых составляемых, без которых он существовать не может:
 А) вещественность;
 В) атрибутивность;
 С) структурность;
 D) верного варианта ответа нет.
7. Деловые письма обычно заканчивают фразами:
 А) в соответствии с Вашей просьбой ...
 В) с уважением ...
 С) нами рассмотрены Ваши предложения ...
 D) в связи ...
8. Делопроизводство — это:
 А) правильное оформление документов.
 В) организация документооборота в учреждении.
 С) совокупность документов, отражающих управленческую деятельность учреждения.
 D) совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении.
9. Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами — это:
 А) документационное обеспечение управления
 В) стандартизация
 С) ЕГСД
 D) система документации
10. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это:
 А) должностная инструкция
 В) устав
 С) положение
 D) штатное расписание
11. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.:
 А) объяснительная записка
 В) докладная записка
 С) акт
 D) протокол
12. Какая функция относится к общим функциям документа:
 А) общекультурная;
 В) информационная;
 С) правовая;
 D) упорядочивающая.
13. Как должно происходить деление документов:
 А) на роды, подвиды, подроды, разновидности;
 В) на роды, виды, подвиды, разновидности;
 С) на виды, подвиды, разновидности, роды;
 D) на подвиды, подроды, разновидности.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Практическая работа
 Контрольная работа
 Реферат и презентация-доклад
 Устный опрос
 Тестирование

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций:
 ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
 ПК-2 .1: Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение

Индивидуальное задание:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к

раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Устный опрос, собеседование:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Ответ на поставленный вопрос отсутствует. Студент демонстрирует полное непонимание проблемы.

Низкий (Удовлетворительно) - Дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы философские термины. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Средний (Хорошо) - Дан полный ответ на поставленные вопросы, однако студент затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются философские термины. Неполные ответы на дополнительные вопросы.

Высокий (Отлично) - Дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, дает полноценные ответы на дополнительные вопросы

Реферат, презентация-доклад:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Контрольная работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;
- низкий - 15 – 32;
- средний - 33 – 42;
- высокий - 43 – 50.

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

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 - 0 – 50;
- низкий - 51 – 65;

- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

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

стр. 11

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Абуладзе Д. Г., Выпряжкина И. Б., Маслова В. М.	Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Тимофеева Е. С.	Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом: Электронное учебное пособие: учебное пособие	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009
Л1.4	Гусарова М. Н., Горкуш С. В.	Организационно-информационное и документационное обеспечение деятельности руководителя: учебно-методическое пособие для бакалавров	Москва: РТУ МИРЭА, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Корнеев И. К., Пшенко А. В., Машурцев В. А.	Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Доронина Л. А., Иритикова В. С.	Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.4	Казакевич Т. А., Ткалич А. И.	Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.5	Шувалова Н. Н.	Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.6	Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л2.7	Казакевич Т. А., Ткалич А. И.	Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024
Л2.8	Сарапулова Л. Н., Грицких Н. В.	Документационное обеспечение управленческой деятельности: учебное пособие	Иркутск: ИГУ, 2023

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Информационно-правовой портал Гарант : сайт.
Э2	Информационно-правовой портал КонсультантПлюс : сайт.

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

6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем
6.3.2.2	Профессиональные базы данных (подборка информационных ресурсов по тематикам):
6.3.2.3	1.Государственная статистика России : сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). – Текст : электронный.

стр. 12

6.3.2.4	2.Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.5	3.Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.6	4.Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.7	5.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.8	6.Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.9	7.Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.10	8.Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.11	9.Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.12	10.Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.13	11.ПАКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.14	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.15	13.ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.16	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	E601
7.2	Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету
7.3	
7.4	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
7.5	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
7.6	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
7.7	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
7.8	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

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

Структура учебного процесса.

Основные виды аудиторной работы включают лекционные занятия, практические и семинарские занятия.

Лекционные занятия ведут в форме лекций-визуализаций с использованием современных образовательных технологий. При этом обучающиеся должны осознанно конспектировать материал, понимая его содержание и практическую инновационность.

Организация самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающегося осуществляется в различных формах. К основным видам относятся:

☐ формирование и введение конспектов лекций на базе рекомендуемой учебной литературы, включая электронные ресурсы;

☐ выполнение микроисследований и практических разработок;

☐ подготовка рефератов, докладов и статей;

☐ выполнение домашних заданий и типовых расчётов;

☐ участие в научных конференциях и комплексных исследованиях.

Преподаватель должен предоставить рекомендации по углубленному самостоятельному изучению, предложить дополнительные темы для проработки и составить графики выполнения работ. Такой подход приобщает обучающихся к научному творчеству и способствует поиску решений современных проблем.

Активные и интерактивные методы обучения.

☐ проблемные лекции, где обсуждаются сложные вопросы и теоретические положения с демонстрацией их практической инновационности;

☐ дискуссии в форме круглых столов и конференций для обсуждения актуальных проблем;

☐ мозговой штурм для развития творческого мышления;

☐ методические проекты для практического применения знаний;

☐ проблемно-ориентированное обучение (ПБО), при котором магистрантам предоставляются реальные предпосылки для самостоятельного исследования и решения проблем.

Применение этих методов стимулирует инновационное сознание слушателей, развивает их способности и практически углубляет понимание материала.

Семинарские занятия как форма углубленного обучения.

Семинарские занятия играют ключевую роль в подготовке магистрантов. Их цель:

☐ углубленное изучение дисциплины и владение методологией научного познания;

☐ обсуждение узловых тем курса, формулирование которых определяет качество профессиональной подготовки;

☐ развитие навыков ведения полемики, защиты естественного взгляда и лаконичного изложения мыслей.

При организации семинаров рекомендуется использовать различные формы: семинар-заслушивание докладов, семи-нар-дискуссию с коллективным обсуждением проблем и семинар исследовательского типа. Преподаватель должен управлять дискуссией, учитывать особенности студентов и создавать атмосферу творческой работы.

Важным принципом организации обучения является раннее включение обучающегося в практическую деятельность. Это подразумевает:

☐ работа с практиками в процессе аудиторных занятий;

☐ проведение выездных занятий и лекций-экскурсий;

☐ прохождение практики, начиная с первого года обучения;

☐ применение теоретических знаний для решения одних профессиональных задач;

☐ практические разработки проектов и курсовых работ, выполняемые в партнерстве с организациями.

Интеграция теорий и практики позволяет преодолеть разрыв между академическими основами и профессиональными навыками, повысить мотивацию обучающихся и провести более глубокое изучение материала.

Система контроля знаний и измерений.

Балльно-рейтинговая система эффективно влияет на результаты обучения. При такой организации контроля:

☐ дисциплина разделена на модули, каждый из которых имеет четкие результаты обучения;

☐ используется 100-балльная шкала измерения, где баллы оцениваются между текущей величиной и промежуточной аттестацией;

☐ осуществляется непрерывный мониторинг результатов работы магистрантов в течение семестров.

Преподаватель должен выполнять функции наставника и научного руководителя. Основные его задачи включают в себя:

☐ поддержка и мотивация магистрантов, особенно при необходимости;

☐ развитие профессиональных и так называемых «мягких навыков» (самопрезентация, корпоративная этика, командная работа);

☐ предоставление сотрудничества и обратной связи по завершенной работе;

☐ помощь в карьерном росте и профессиональном развитии;

☐ организация практик и стажировок;

☐ эмоциональную поддержку и помощь в преодолении профессиональных дилемм.

Междисциплинарность и интеграция дисциплин.

Программы обучения должны предусмотреть междисциплинарный подход к организации учебного процесса. Это включает:

☐ применение методов и знаний в различных дисциплинах;

☐ интеграция практик разных регионов в учебный процесс;

☐ разработку междисциплинарных проектов и исследований;

☐ подготовку к работе в многопрофильных коллективах.

Такой подход обеспечивает формирование у обучающихся способности комплексно видеть проблемы и предлагать инновационные решения, основываясь на знаниях из различных регионов.

Структурирование работы.

Процесс организации самостоятельной работы включает несколько этапов:

Подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

Основное: реализация программ, использование приемов определения информации, применение полученных знаний;

Заключительный: систематизация материала, подготовка отчета, размышления над выводами.

На каждом этапе преподаватель должен оказывать поддержку, но при этом требует от обучающегося самостоятельности и инициативы.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затруднят понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Проектирование бизнес-процессов сервисной организации**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: экзамены 6 курсовые проекты 6	
в том числе:			
аудиторные занятия	40		
самостоятельная работа	104		
часов на контроль	36		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
Неделя	11 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	20	20	20	20
Практические	20	20	20	20
Итого ауд.	40	40	40	40
Контактная работа	40	40	40	40
Сам. работа	104	104	104	104
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Никонова Татьяна Викторовна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование у обучающихся системных знаний и практических навыков в области проектирования, моделирования и оптимизации бизнес-процессов в сфере сервиса с использованием современных методологий, стандартов и программных средств для повышения эффективности деятельности организаций.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Обучение служением
2.1.2	Основы российской государственности
2.1.3	История России
2.1.4	Основы военной подготовки
2.1.5	Философия
2.1.6	Безопасность жизнедеятельности
2.1.7	Правоведение
2.1.8	Русский язык
2.1.9	Иностранный язык
2.1.10	Основы экономики и менеджмента
2.1.11	Физическая культура и спорт
2.1.12	Информационные технологии
2.1.13	Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях
2.1.14	Сервисная деятельность
2.1.15	Экспертиза и диагностика объектов сервиса
2.1.16	Инновации в сервисной деятельности
2.1.17	Автоматизированные системы управления сервисной деятельностью
2.1.18	Организация анимационного сервиса
2.1.19	Маркетинг в сервисе
2.1.20	Кросс-культурные коммуникации
2.1.21	Основы бухгалтерского учета и отчетности
2.1.22	Экономика и предпринимательство в сервисе
2.1.23	Стандартизация и управление качеством
2.1.24	Технологии продаж в сфере обслуживания
2.1.25	Профессиональная этика и этикет
2.1.26	Основы психологии в профессиональной деятельности
2.1.27	Экскурсионный сервис
2.1.28	Конгрессно-выставочная деятельность
2.1.29	Татарский язык и культура в профессиональной деятельности
2.1.30	Сервисная практика
2.1.31	Ознакомительная практика
2.1.32	Курортный сервис
2.1.33	Брендинг в сфере услуг
2.1.34	Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса
2.1.35	Логистический сервис
2.1.36	Реклама и связи с общественностью в сервисе
2.1.37	Управление деятельностью предприятия сервиса
2.1.38	Основы исследовательской деятельности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Специальные виды сервиса
2.2.2	Организационно-правовое обеспечение транспортного обслуживания
2.2.3	Налоги и налогообложение
2.2.4	Ресторанно-гостиничный сервис
2.2.5	Сфера сервиса в мировой экономике
2.2.6	Организация постпродажного обслуживания и сервиса

2.2.7	Финансовый менеджмент в сервисе
2.2.8	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.9	Бизнес-планирование в сервисе
2.2.10	Страхование в сервисе
2.2.11	Преддипломная практика
2.2.12	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы
2.2.13	Основы подготовки выпускной квалификационной работы

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-3: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-3.1: Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

Знать:

Знает основные этапы работы над проектом: от постановки задачи до сдачи результатов.

Уметь:

Умеет помогать в составлении плана работ, графика и списка ответственных по проекту.

Владеть:

Владеет навыком работы в проектной команде: участия в совещаниях, выполнения своих задач в срок и отчётности о результатах.

ПК-3.2: Применяет методы управления проектами

Знать:

Знает основные методы управления проектами

Уметь:

Умеет применять методы управления проектами на практике: составляет план работ, строит график выполнения задач и распределяет роли в команде.

Владеть:

Владеет навыком использования методов управления проектами для контроля сроков, ресурсов и результатов работы команды.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ. БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ			
1.1	ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ /Тема/	6	0	
1.2	ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ /Лек/	6	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1
1.3	ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ /Пр/	6	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1
1.4	ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ /Ср/	6	2	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1
1.5	ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ /Тема/	6	0	

1.6	ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ /Лек/	6	4	ПК-3.1-В1
1.7	ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ /Пр/	6	4	ПК-3.1-В1
1.8	ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ /Ср/	6	2	ПК-3.1-В1
	Раздел 2. МЕТОДОЛОГИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ			
2.1	МЕТОДОЛОГИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПОНЯТИЕ МЕТОДА МОДЕЛИРОВАНИЯ /Тема/	6	0	
2.2	МЕТОДОЛОГИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПОНЯТИЕ МЕТОДА МОДЕЛИРОВАНИЯ /Лек/	6	4	ПК-3.2-З1 ПК-3.2-У1
2.3	МЕТОДОЛОГИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПОНЯТИЕ МЕТОДА МОДЕЛИРОВАНИЯ /Пр/	6	4	ПК-3.2-З1 ПК-3.2-У1
2.4	МЕТОДОЛОГИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПОНЯТИЕ МЕТОДА МОДЕЛИРОВАНИЯ /Ср/	6	20	ПК-3.2-З1 ПК-3.2-У1
2.5	ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА ОПИСАНИЯ, АНАЛИЗА И ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ /Тема/	6	0	
2.6	ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА ОПИСАНИЯ, АНАЛИЗА И ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ /Лек/	6	4	ПК-3.2-В1
2.7	ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА ОПИСАНИЯ, АНАЛИЗА И ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ /Пр/	6	4	ПК-3.2-В1
2.8	ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА ОПИСАНИЯ, АНАЛИЗА И ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ /Ср/	6	6	ПК-3.2-В1
2.9	ФУНКЦИОНАЛЬНО– СТОИМОСТНОЙ АНАЛИЗ БИЗНЕСПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ /Тема/	6	0	
2.10	ФУНКЦИОНАЛЬНО– СТОИМОСТНОЙ АНАЛИЗ БИЗНЕСПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ /Лек/	6	4	ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1
2.11	ФУНКЦИОНАЛЬНО– СТОИМОСТНОЙ АНАЛИЗ БИЗНЕСПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ /Пр/	6	4	ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1
2.12	ФУНКЦИОНАЛЬНО– СТОИМОСТНОЙ АНАЛИЗ БИЗНЕСПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ /Ср/	6	2	ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1

	Раздел 3. Итоговый контроль			
3.1	Итоговый контроль в форме экзамена /Тема/	6	0	
3.2	Экзамен /Экзамен/	6	36	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1
3.3	КП /Тема/	6	0	
3.4	КП /КП/	6	72	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).

Раздел 1.

Тема 1. ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ

Бизнес-процесс как системообразующая единица деятельности организации: сущность, элементы (вход, выход, ресурсы, владелец).

Системный подход к проектированию бизнес-процессов: организация как комплекс взаимосвязанных процессов.

Ключевые принципы проектирования и реинжиниринга бизнес-процессов (на примерах из сферы сервиса).

Роль информационных технологий в проектировании и трансформации бизнес-процессов.

Специфика бизнес-процессов в сфере сервиса: высокая степень клиентоориентированности и неосвязаемость результата.

Тема 2. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Бизнес-моделирование и бизнес-реинжиниринг: сравнительная характеристика целей, задач и областей применения.

Процессный подход vs. функциональный: преимущества и ограничения для проектирования деятельности.

Этапы типового проекта по моделированию и реорганизации бизнес-процессов: от диагностики до внедрения.

Основные правила и нотации описания бизнес-процессов (на примере простой блок-схемы).

Методы сбора информации для описания процессов: интервью, наблюдение, анализ документов, рабочие группы.

Раздел 2

Тема 3. МЕТОДОЛОГИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ. ПОНЯТИЕ МЕТОДА МОДЕЛИРОВАНИЯ.

Методологии структурного моделирования: IDEF0 (функциональное моделирование) и DFD (моделирование потоков данных).

Методологии процессного моделирования: IDEF3 (описание workflows) и Swim Lane (диаграмма дорожек, или RACI).

Комплексные методологии и стандарты: ARIS и его домены, eEPC.

Отечественные методологии и решения: методология БИТЕК, возможности Business Studio.

Критерии сравнительного анализа и выбора методологии в зависимости от целей проекта (оптимизация, автоматизация, сертификация).

Тема 4. ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА ОПИСАНИЯ, АНАЛИЗА И ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ

Классификация ПО для бизнес-моделирования: графические редакторы, средние и тяжелые платформы.

MS Visio как инструмент для графической визуализации процессов: возможности и ограничения.

ARIS Platform: комплексное решение для стратегического и операционного бизнес-моделирования.

Отечественные программные продукты: «Бизнес-Инженер» и «Бизнес-студия» в контексте российских стандартов.

Критерии выбора программного средства (стоимость, сложность, интеграция, командная работа) для сервисной компании.

Тема 5. ФУНКЦИОНАЛЬНО-СТОИМОСТНОЙ АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ

Сущность и основные этапы Функционально-Стоимостного Анализа (ФСА) как инструмента процессного управления.

Метод расчета себестоимости процессов (Activity Based Costing - ABC): от традиционного учета к процессному.

Технология процессного бюджетирования (Activity Based Budgeting - ABB): распределение бюджета по процессам.

Управление на основе деятельности (Activity Based Management - ABM): использование данных ABC для принятия решений.

Особенности сбора информации и проведения ФСА-анализа для сервисных процессов (трудноизмеримые результаты, стоимость времени персонала).

Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).

Раздел 1

Задача 1. Определение элементов бизнес-процесса (к теме 1)

Условие: Вам необходимо описать процесс «Обработка заказа клиента в интернет-магазине сервисного центра (продажа запчастей)».

Задание: Используя таблицу, выделите и заполните основные элементы этого бизнес-процесса.

Элемент процесса Ваш ответ (конкретный пример для интернет-магазина запчастей)

Вход (что запускает процесс)

Выход (конечный результат)

Ресурсы (что используется)

Исполнитель(и)

Владелец процесса

Цель задания: Проверить понимание базовой структуры и терминологии бизнес-процессов.

Задача 2. Создание простой блок-схемы (к теме 2)

Условие: В салоне красоты существует процесс «Подбор и согласование даты приема у мастера для нового клиента».

Задание: Опишите этот процесс в виде простой текстовой блок-схемы, используя не менее 5 шагов. Используйте ключевые слова: Старт, Решение (с вариантами Да/Нет), Действие, Конец.

Пример начала:

Старт: Клиент звонит в салон.

Действие: Администратор уточняет желаемую услугу и мастера.

Решение: Есть ли у выбранного мастера свободное окно в желаемую дату?

Да: Перейти к шагу 4.

Нет: Перейти к шагу 5.

...

...

Цель задания: Отработать навык формализации и последовательного описания типового сервисного процесса.

Раздел 2

Задача 3. Выбор методологии (к теме 3)

Условие: Перед компанией стоят три разные задачи.

Задание: Для каждой задачи предложите наиболее подходящую методологию моделирования из списка (IDEF0, DFD, IDEF3/Swim Lane) и кратко (1-2 предложения) обоснуйте свой выбор.

Задача: Нужно понять, какие отделы и внешние источники предоставляют данные для формирования ежемесячного финансового отчета.

Задача: Требуется детально описать последовательность действий и взаимодействие отделов «Склад» и «Логистика» при отгрузке товара со склада.

Задача: Руководство хочет увидеть общую картину: какие основные функции (закупка, продажи, хранение) выполняет компания и как они связаны между собой.

Цель задания: Закрепить понимание назначения и различий ключевых методологий.

Задача 4. Сравнение ПО (к теме 4)

Условие: Небольшой туристическому агентству необходимо начать работу по описанию своих процессов (например, «Оформление тура»). Бюджет ограничен, специальных знаний у сотрудников нет.

Задание:

Какой класс программных продуктов (графический редактор, средняя платформа, тяжелая платформа) им стоит рассмотреть в первую очередь? Почему?

Конкретно какой инструмент из изученных (например, MS Visio, Business Studio и т.д.) вы бы порекомендовали для старта? Дайте два аргумента в пользу своего выбора.

Цель задания: Развить умение выбирать инструмент, адекватный масштабу и зрелости компании.

Задача 5. Простой расчет себестоимости процесса (к теме 5)

Условие: Рассмотрим процесс «Консультирование клиента в сервисном центре по телефону». Известны следующие данные за месяц:

Специалист кол-центра тратит на одну консультацию в среднем 15 минут.

Его месячный фонд оплаты труда (с учетом всех отчислений) составляет 60 000 руб. при стандартном рабочем месяце (160 часов).

За месяц специалист провел 320 консультаций.

Доля накладных расходов (аренда, связь, ПО) на этот процесс составляет 20% от прямых затрат на труд.

Задание: Рассчитайте полную себестоимость одной консультации (звонка) по методу ABC (Activity Based Costing).

Представьте расчет по шагам.

Подсказка-алгоритм:

Найдите стоимость 1 минуты работы специалиста.

Рассчитайте прямые затраты на труд для одной консультации.

Рассчитайте накладные расходы на одну консультацию.

Сложите прямые и накладные расходы.

Цель задания: Применить базовые принципы ФСА/ABC на понятном практическом примере из сферы услуг.

Вопросы к экзамену

1. Бизнес-процесс: суть и основные элементы (вход, выход, ресурсы).
2. Чем процесс отличается от функции (на примере).
3. Роль владельца процесса в управлении.
4. Цели и задачи проектирования бизнес-процессов.
5. Системный подход: организация как сеть взаимосвязанных процессов.
6. Базовые принципы эффективного проектирования процессов.
7. Влияние информационных технологий на трансформацию бизнес-процессов.
8. Особенности процессов в сфере услуг: контакт с клиентом.
9. Процесс «Обслуживание клиента в ресторане»: ключевые стадии.
10. Почему в сервисе важна стандартизация процессов?
11. Бизнес-моделирование и бизнес-реинжиниринг: сравнительная характеристика.
12. Суть процессного подхода к управлению.
13. Этапы проекта по описанию «как есть» (AS-IS).
14. Правила описания бизнес-процессов для понятности.
15. Метод интервью для сбора информации о процессе.
16. Наблюдение как метод изучения реального процесса.
17. Формализация процессов: зачем нужны схемы и инструкции?
18. Этап анализа процесса: поиск «узких мест» (проблем).
19. Участники рабочей группы по проектированию процессов.
20. Регламент процесса как итоговый документ.
21. Понятие методологии моделирования.
22. Методология IDEF0: назначение и основные элементы (блоки, стрелки).
23. Диаграмма потоков данных (DFD): что показывает.
24. Методология IDEF3 для описания последовательности работ.
25. Диаграмма «Дорожек» (Swim Lane): принцип построения и польза.
26. Стандарт ARIS: концепция и основные представления (виды моделей).
27. Цепочка процессов eEPC (событие-функция-событие).
28. Методология быстрого описания процессов (БОП).
29. Критерий выбора методологии: цели моделирования.
30. Сравнение IDEF0 и Swim Lane для разных задач.
31. Классификация ПО: графические редакторы, средние и тяжелые платформы.
32. MS Visio: возможности и типовое применение.
33. Платформа ARIS: основные модули и назначение.
34. Российские программные продукты (Бизнес-студия, Бизнес-инженер).
35. Сравнение MS Visio и ARIS по сложности и функционалу.
36. Критерии выбора ПО для малого бизнеса.
37. Роль ПО в командной работе над моделями процессов.
38. Программы для симуляции (имитации) процессов.
39. Возможность интеграции моделей процессов с другими системами.
40. Бесплатные инструменты для начала работы с бизнес-моделированием.

5.2. Темы письменных работ

Требования к оформлению курсовых проектов.

Содержание курсовой работы (проекта) должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы.

Работа (проект) должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы.

Курсовая работа (проект) содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- структурированную основную часть;
- выводы (заключение);
- список литературы;
- приложения.

Введение характеризует:

Актуальность темы исследования – обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.

Цель курсовой работы (проекта) – краткая и четкая формулировка цели проведения исследования.

Объект исследования.

Предмет исследования.

Задачи курсовой работы (проекта), решение которых необходимо для достижения поставленной цели.

Методы исследования.

Структура курсовой работы (проекта).

Основная часть курсовой работы (проекта) может содержать следующие части:

- главы;
- параграфы (разделы);
- пункты;
- подпункты.

Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент курсовой работы.

Разделы курсовой работы (проекта) должны быть взаимосвязаны. Рекомендуется, чтобы каждая глава заканчивалась заключением, позволяющим логически перейти к изложению следующего материала.

В основной части курсовой работы описывается сущность предмета исследования, его современное состояние и тенденции развития. На основе обзора учебной и специальной научной литературы оценивается степень изученности исследуемой проблемы. Сопоставляются различные мнения, высказывается собственная точка зрения по дискуссионным (по-разному освещаемым в научной литературе) и нерешенным вопросам. Содержание этой части должно показать степень ознакомления студента с поставленной проблемой и современным научно-теоретическим уровнем исследований в данной области, а также умение работать с фактическим материалом, сжато и аргументированно формулировать задачи и результаты исследований и давать обоснованные рекомендации по решению выявленных проблем.

Основные теоретические положения и выводы следует иллюстрировать цифровыми и статистическими данными из статистических справочников, монографий, журнальных статей и других источников.

Цифровой материал приводится, как правило, в виде таблиц. Для наглядности рекомендуется включать иллюстративные материалы (графики, диаграммы, схемы и др.). Все иллюстративные материалы и таблицы следует нумеровать (рекомендуется сквозная нумерация).

Каждая глава должна содержать не менее двух и не более пяти структурных элементов (разделов или параграфов). При этом необходимо стремиться к пропорциональному (по объему) распределению материала между главами и внутри них. Объем раздела основной части курсовой работы не должен быть менее 1,5 страниц.

Выводы (заключение) – краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования.

В списке литературы должны быть представлены основные источники по теме: нормативно-правовые акты, учебная литература, монографические исследования, статьи и др., в т.ч. переведенные на русский язык и на языке оригинала, статистические издания, справочники и интернет-источники.

Список литературы должен содержать не менее 20 современных источников, изученных студентом (преимущественно даты издания не более 10 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

На основные приведенные в списке источники должны быть ссылки в тексте курсовой работы.

Приложения – вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Темы курсовых проектов

1. Виды бизнес-процессов в компании.
2. Управление компанией через процессы.
3. Как правильно спроектировать бизнес-процесс.
4. Анализ работы компании как единой системы.
5. Методы сокращения потерь в процессах.
6. Постоянное улучшение рабочих процессов.
7. Создание стандартов для процессов в сфере услуг.
8. Контроль качества в рамках процессного подхода.
9. Особенности процессов в сфере услуг.
10. Использование программ для автоматизации процессов.
11. Оценка процессов с помощью SWOT-анализа.
12. Измерение времени выполнения операций в процессе.
13. Поиск и устранение проблемных мест в процессах.
14. Сравнение способов описания бизнес-процессов.
15. Метод IDEF0 для описания функций компании.
16. Схемы движения данных в процессах.
17. Правила построения схем процессов в BPMN.
18. Моделирование взаимодействия отделов в процессах.
19. Обязанности ответственного за процесс.
20. Показатели для оценки эффективности процессов.
21. Способы сбора информации о текущих процессах.
22. Как составить инструкцию для бизнес-процесса.
23. Анализ затрат на выполнение процесса.
24. Расчет стоимости одного бизнес-процесса.
25. Простые программы для рисования схем процессов.
26. Системы для управления бизнес-процессами.
27. Российские программы для моделирования процессов.
28. Внедрение процессного подхода в небольшой фирме.
29. Улучшение процесса обработки жалоб клиентов.
30. Оптимизация работы склада.

Задания для самостоятельного изучения:

Задание 1. «Аудит точки контакта»

Цель: Развить навыки критического анализа и внимания к деталям в реальной сервисной среде.

Формулировка задания:

Посетите любое предприятие гостеприимства (кофейня, ресторан, хостел, вестибюль отеля) в роли тайного гостя (Mystery Guest). Сфокусируйтесь на одной точке контакта (например, процесс заказа и оплаты). Опишите ваш опыт по схеме:

1. Факты: Что происходило шаг за шагом?
2. Эмоции: Какие чувства у вас вызывали действия персонала и обстановка?
3. Анализ: Найдите 1 сильную сторону и 1 «зону роста» (слабую сторону) процесса.
4. Рекомендация: Предложите одно конкретное улучшение.

Форма отчетности: Краткий аналитический отчет (1-1.5 страницы).

Задание 2. «Создание карты гостевого пути (Customer Journey Map)»

Цель: Освоить инструмент визуализации и проектирования клиентского опыта.

Формулировка задания:

Выберите конкретный сегмент гостей (например, «деловой турист на однодневной конференции» или «семья с ребенком на отдыхе»). Создайте для них упрощенную карту гостевого пути в отеле. Используйте шаблон с 5 этапами: 1.

Планирование/Бронирование, 2. Заезд, 3. Проживание, 4. Выезд, 5. После выезда. Для каждого этапа укажите:

- Канал/Точка контакта (сайт, телефон, стойка ресепшн, номер, email).
- Действие гостя (что он делает?).
- Эмоциональная кривая (отметьте на шкале от «разочарован» до «в восторге»).
- Возможная «боль» (что может пойти не так?).

Форма отчетности: Схема/инфографика (можно выполнить в PowerPoint, Canva, Figma) с краткими пояснениями.

Задание 3. «Бенчмаркинг сервисных стандартов»

Цель: Научиться проводить сравнительный анализ конкурентных практик.

Формулировка задания:

Проведите сравнительный анализ политики отмены бронирования (cancellation policy) у трех разных гостиниц/хостелов, представленных на одном из OTA (Booking.com, Ostrovok.ru и т.д.). Сравните их по следующим критериям:

1. Сроки бесплатной отмены.
2. Размер штрафа за позднюю отмену или no-show.
3. Условия оплаты (при заселении, предоплата).
4. Ясность и доступность формулировок для гостя.

Сделайте вывод: какая политика, на ваш взгляд, является наиболее сбалансированной — справедливой для отеля и удобной для гостя? Обоснуйте.

Форма отчетности: Сводная таблица сравнения и краткий вывод (до 1 страницы).

Задание 4. «Разработка скрипта для сложной ситуации»

Цель: Сформировать навыки структурированного профессионального общения.

Формулировка задания:

Разработайте диалог-скрипт (сценарий разговора) для сотрудника службы приема на случай, когда гость приезжает с гарантированным бронированием (prepaid), но все номера его категории заняты (ситуация Overbooking). Ваш скрипт должен включать:

1. Первые 3 фразы для снятия напряжения и проявления эмпатии.
2. Четкое объяснение ситуации и 2 варианта решения, которые вы предлагаете (например, размещение в отеле-партнере с оплатой трансфера или апгрейд в более высокую категорию без доплаты).
3. Алгоритм дальнейших действий (кто, что и когда делает).
4. Запрещенные фразы (чего ни в коем случае нельзя говорить гостю).

Форма отчетности: Текстовый документ со скриптом, разделенным на реплики сотрудника и предполагаемые реакции гостя.

Задание 5. «Создание профиля идеального сотрудника»

Цель: Закрепить понимание связи между стандартами обслуживания, психологией и личными качествами персонала.

Форматирование задания:

Создайте профиль компетенций (портрет) идеального сотрудника для одной из позиций в гостинице: администратор службы приема (Front Desk Agent) ИЛИ горничная (Room Attendant) ИЛИ менеджер по анимации. В профиле укажите:

- 3 ключевые профессиональные (hard) компетенции (например, знание PMS, навык уборки по стандарту, умение проводить игры).
- 3 ключевые личностные (soft) качества (например, стрессоустойчивость, внимание к деталям, харизма).
- 2 типичные стрессовые ситуации на этой позиции.
- 1 способ нематериальной мотивации, который будет эффективен именно для этого сотрудника.

Форма отчетности: Профиль в формате инфографики или структурированного описания.

Тестовые задания к экзамену

1. К какому виду бизнес-процессов относится процесс «Управление финансами»?

- а) Основные (клиентские)
 - б) Вспомогательные (обеспечивающие)
 - в) Управленческие
 - г) Развития
2. Что является главной целью процессного подхода к управлению компанией?
- а) Усиление власти функциональных руководителей
 - б) Создание ценности для клиента и повышение эффективности компании
 - в) Сокращение количества сотрудников
 - г) Полная ликвидация всех издержек
3. Первым этапом проектирования бизнес-процесса обычно является:
- а) Внедрение новых технологий
 - б) Описание и анализ существующего процесса (AS-IS)
 - в) Немедленное сокращение затрат
 - г) Назначение владельца процесса
4. Системный подход рассматривает компанию как:
- а) Набор независимых подразделений, борющихся за ресурсы
 - б) Простую линейную цепочку «закупка-продажа»
 - в) Совокупность взаимосвязанных элементов (процессов), работающих на общую цель
 - г) Место работы для персонала
5. Какой метод напрямую направлен на сокращение потерь (муда) в процессах?
- а) SWOT-анализ
 - б) Lean (Бережливое производство)
 - в) Функционально-стоимостный анализ (ФСА)
 - г) Мозговой штурм
6. Японская философия непрерывного, поэтапного улучшения процессов называется:
- а) Реинжиниринг
 - б) Kaizen (Кайдзен)
 - в) Хосин канри
 - г) Канбан
7. Основная цель создания стандартов для сервисных процессов — это:
- а) Обеспечение стабильного качества и предсказуемого результата для клиента
 - б) Максимальное усложнение работы сотрудников
 - в) Сокращение времени на обучение персонала до нуля
 - г) Полное исключение человеческого фактора
8. Контроль качества в процессном подходе предполагает, что проверка осуществляется:
- а) Только в конце процесса специальным отделом ОТК
 - б) На всех ключевых этапах процесса самими исполнителями
 - в) Случайным образом выборочным методом
 - г) По жалобам клиентов
9. Ключевая особенность сервисного бизнес-процесса по сравнению с производственным:
- а) Не требует ресурсов
 - б) Всегда дешевле
 - в) Нематериальность результата и активное участие клиента в процессе
 - г) Отсутствие необходимости в сотрудниках
10. Автоматизация бизнес-процесса — это, в первую очередь:
- а) Полная замена людей роботами
 - б) Перевод рутинных операций и данных на программное обеспечение для повышения скорости и точности
 - в) Увеличение количества отчетов
 - г) Сокращение всех затрат на 100%
11. SWOT-анализ процесса оценивает:
- а) Только его стоимость
 - б) Его внутренние сильные и слабые стороны, а также внешние возможности и угрозы
 - в) Скорость выполнения каждой операции
 - г) Уровень удовлетворенности клиента
12. Какой показатель чаще всего используется для измерения времени выполнения процесса?
- а) Цикл времени процесса (Process Cycle Time)
 - б) Коэффициент текучести кадров

- в) Объем выручки компании
- г) Количество задействованного оборудования

13. «Узкое место» (bottleneck) в процессе — это:

- а) Место с наименьшими затратами
- б) Стадия процесса, ограничивающая его общую производительность и скорость
- в) Самый дорогой этап
- г) Начальная точка процесса

14. Какой из способов описания процессов лучше всего подходит для визуализации взаимодействия разных отделов?

- а) IDEF0
- б) Текстовое описание
- в) Диаграмма дорожек (Swim Lane Diagram)
- г) Фотография рабочего места

15. Что изображается прямоугольником (блоком) в методологии IDEF0?

- а) Сотрудник
- б) Функция (работа, действие)
- в) Документ
- г) Отдел

16. Схемы потоков данных (DFD) в первую очередь визуализируют:

- а) Что, куда и в каком виде передается (информация, документы)
- б) Иерархию подчинения в компании
- в) Хронологическую последовательность операций
- г) Финансовые потоки

17. Какой элемент нотации BPMN обозначает решение (ветвление процесса)?

- а) Прямоугольник со скругленными углами
- б) Стрелка
- в) Ромб
- г) Круг

18. Для моделирования взаимодействия отделов внутри одного процесса эффективнее всего использовать:

- а) Инфографику
- б) Диаграмму дорожек (Swim Lane), где каждая дорожка — отдел/роль
- в) Древовидную структуру
- г) Гистограмму

19. Ключевая обязанность владельца процесса:

- а) Выполнять все операции процесса лично
- б) Нести ответственность за результат и постоянное улучшение всего процесса
- в) Контролировать каждого сотрудника ежедневно
- г) Составлять финансовую отчетность по процессу

20. KPI (ключевой показатель эффективности) процесса «Доставка» может быть:

- а) Среднее время доставки заказа
- б) Количество сотрудников в отделе логистики
- в) Годовой оборот компании
- г) Стоимость аренды офиса

21. Какой метод сбора информации о процессе предполагает прямое общение с исполнителями?

- а) Наблюдение
- б) Интервью (опрос)
- в) Анализ документов
- г) Бенчмаркинг

22. Инструкция (регламент) бизнес-процесса должна обязательно содержать:

- а) Биографии всех сотрудников
- б) Цель процесса, ответственных, шаги, входы/выходы и используемые формы/системы
- в) Финансовый план компании на 5 лет
- г) Только общие философские принципы работы

23. Функционально-стоимостный анализ (ФСА) используется для:

- а) Описания последовательности действий
- б) Оценки морального климата в коллективе
- в) Определения и анализа затрат, связанных с выполнением каждой функции процесса
- г) Подбора персонала

24. Метод расчета себестоимости, который распределяет накладные расходы по процессам на основе их потребления ресурсов, называется:

- а) Прямое калькулирование
- б) ABC-костинг (Activity-Based Costing)
- в) Стандарт-кост
- г) Попроцессный метод

25. К простым программам для рисования схем процессов относится:

- а) 1С:Бухгалтерия
- б) Microsoft Excel
- в) Microsoft Visio или онлайн-аналог Draw.io
- г) Adobe Photoshop

26. Системы класса Business Process Management (BPM) позволяют:

- а) Только рисовать схемы процессов
- б) Моделировать, исполнять, контролировать и оптимизировать процессы в реальном времени
- в) Вести только бухгалтерский учет
- г) Заменять собой CRM-систему

27. К российским программам для бизнес-моделирования относится:

- а) SAP
- б) Oracle
- в) «Бизнес-Инженер» или «Бизнес-студии»
- г) ARIS (немецкая)

28. Первый шаг при внедрении процессного подхода в небольшой фирме — это:

- а) Закупка дорогого программного обеспечения
- б) Увольнение всех старых менеджеров
- в) Выбор и детальное описание одного самого проблемного или ключевого процесса
- г) Изменение организационной структуры

29. Для улучшения процесса обработки жалоб клиентов важно, прежде всего:

- а) Сократить штат службы поддержки
- б) Внедрить систему фиксации и отслеживания каждой жалобы до ее разрешения
- в) Максимально усложнить форму подачи жалобы
- г) Игнорировать повторные обращения

30. При оптимизации работы склада для сокращения времени подбора заказа можно применить принцип:

- а) Хранить все товары в одном месте
- б) Расположить самые ходовые товары ближе к зоне отгрузки
- в) Увеличить количество проверок
- г) Нанимать больше грузчиков

31. К основным (клиентским) бизнес-процессам обычно НЕ относится:

- а) Производство товара
- б) Продажи и маркетинг
- в) Обслуживание компьютеров в офисе
- г) Послепродажное обслуживание

32. Процессное управление помогает преодолеть недостатки:

- а) Клиентоориентированности
- б) Функциональной (иерархической) разобщенности отделов («стен» между подразделениями)
- в) Использования современных технологий
- г) Системы мотивации персонала

33. Ключевой принцип правильного проектирования процесса «с нуля»:

- а) Скопировать процесс у конкурента без изменений
- б) Ориентироваться на потребности и ценность для конечного клиента
- в) Максимально усложнить, чтобы никто другой не смог его повторить
- г) Сделать его независимым от сотрудников

34. При анализе компании как системы рассматриваются:

- а) Только финансовые показатели
- б) Взаимосвязи между отделами, процессами, ресурсами и внешней средой
- в) Только квалификация топ-менеджмента
- г) История создания компании

35. Метод 5S в рамках бережливого производства направлен на:

- а) Организацию и стандартизацию рабочего места для сокращения потерь времени
- б) Сокращение штата на 5%
- в) Проведение 5 совещаний в день
- г) Увеличение производства на 5%

36. Цикл Деминга (PDCA) — это инструмент для:

- а) Проведения аудита
- б) Постоянного улучшения процессов по спирали: Планируй-Делай-Проверяй-Действуй
- в) Начисления заработной платы
- г) Рекрутинга персонала

37. Стандарт сервисного процесса помогает сотруднику:

- а) Проявлять инициативу в любой ситуации без правил
- б) Действовать последовательно и предсказуемо в типовых ситуациях
- в) Избегать общения с клиентом
- г) Самостоятельно устанавливать цены на услуги

38. Статистическое управление процессами (SPC) используется для контроля качества через:

- а) Наказание сотрудников за брак
- б) Отслеживание отклонений ключевых параметров процесса с помощью контрольных карт
- в) Ежедневные планерки
- г) Увеличение количества проверок готовой продукции

39. В сервисном процессе момент взаимодействия сотрудника с клиентом называется:

- а) Бэк-офис
- б) «Моментом истины» (Moment of Truth)
- в) Инцидентом
- г) Перерывом

40. Роботизация процессов (RPA) — это автоматизация, которая:

- а) Заменяет стратегическое мышление руководителей
- б) Имитирует действия человека по работе с данными в компьютерных системах (например, перенос данных из письма в таблицу)
- в) Полностью исключает необходимость в программном обеспечении
- г) Отвечает на звонки вместо оператора с искусственным интеллектом

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).
Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).
Задания для самостоятельного изучения.
Тестовые задания.
Темы курсовых работ
Вопросы к зачету .

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации
Компетенция
ПК-3: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
ПК-3.1: Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-3.2: Применяет методы управления проектами

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.
Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.
Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень
Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Доклад на заданную тему

Не аттестован (Неудовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.
Низкий уровень (Удовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.
Средний уровень (Хорошо) - Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности

действий, но допустил 2-3 ошибки.

Высокий уровень (Отлично) - 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.

Ответ на вопрос экзамена

Не аттестован - 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.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - 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.

Средний уровень (Хорошо) - Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе 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.

Высокий уровень (Отлично) - 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.

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Форма оценивания.

Ответ на вопрос к экзамену.

Решение задачи.

Уровни сформированности компетенции:

- не аттестован (0 – 14 баллов)
- низкий (15 – 32 балла)
- средний (33 – 42 балла)
- высокий (43 – 50 баллов)

Максимум за этап промежуточной аттестации: 50 баллов.

ПЕРЕВОД РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ В ТРАДИЦИОННУЮ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА:

Рейтинговая оценка от 0 до 49 баллов соответствует традиционной оценке «Неудовлетворительно (2)». Уровень сформированности компетенции: Не аттестован.

Рейтинговая оценка от 50 до 65 баллов соответствует традиционной оценке «Удовлетворительно (3)». Уровень сформированности компетенции: Низкий уровень.

Рейтинговая оценка от 66 до 84 баллов соответствует традиционной оценке «Хорошо (4)». Уровень сформированности компетенции: Средний уровень.

Рейтинговая оценка от 85 до 100 баллов соответствует традиционной оценке «Отлично (5)». Уровень сформированности компетенции: Высокий уровень.

Защита курсовой работы.

Не аттестован (Неудовлетворительно) - Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии обработки информации. В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные при защите вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.

Низкий (Удовлетворительно) - Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. На защите представлено пояснение по 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество представления материала низкое: в курсовой 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.

Средний (Хорошо) - Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.

Представляемая информация систематизирована и последовательна. Используются информационные технологии обработки данных. Материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков.

Высокий (Отлично) - Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Приведено понятие более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии обработки данных. 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.

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

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 - 0 – 50; - низкий - 51 – 65; - средний - 66 – 84; - высокий - 85 – 100. При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу: Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован. Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий. Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний. Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.
--

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Лопарева А. М.	Бизнес-планирование: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
ЛП.2	Кукушкин С. Н., Акуленко Н. Б., Бобков А. Л., Елина О. А., Калашникова И. А., Калёнов О. Е., Кучеренко А. И., Поздняков В. Я., Васильева Е. С.	Внутрифирменное планирование: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
ЛП.3	Хруцкий В. Е., Хруцкий Р. В.	Внутрифирменное бюджетирование. Теория и практика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
ЛП.4	Кукушкин С. Н., Акуленко Н. Б., Бобков А. Л., Елина О. А., Калашникова И. А., Калёнов О. Е., Кучеренко А. И., Поздняков В. Я., Васильева Е. С.	Внутрифирменное планирование: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2024
ЛП.5	Бородавкина Н. Ю.	Разработка рациональных управленческих решений: учебное пособие	Калининград: БФУ им. И.Канта, 2007
ЛП.6	Кузьмицкая А. А.	Бизнес-план предприятия: методические указания по разработке бизнес-плана предприятия для проведения практических занятий и самостоятельной работы по курсу «бизнес-планирование» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 экономика, профиль экономика предприятий и организаций	Брянск: Брянский ГАУ, 2021
ЛП.7	Будович Л. С., Старцева Ю. В.	Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие	Москва: РТУ МИРЭА, 2021
ЛП.8	Лошинская Е. Н.	Экономика и организация малого бизнеса: конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.01 «Экономика» (профиль «Экономка предприятия») очной формы обучения	Донецк: ДОНАУИГС, 2021
ЛП.9	Томорадзе И. В., Денисов Д. Ю., Быкова А. В.	Основы управления бизнес-процессами: учебное пособие	Москва: РТУ МИРЭА, 2022

6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Хруцкий В. Е., Хруцкий Р. В.	Внутрифирменное бюджетирование. Теория и практика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Хруцкий В. Е., Хруцкий Р. В.	Внутрифирменное бюджетирование. Семь практических шагов: практическое пособие	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Лукаевич И. Я.	Финансовое моделирование в фирме: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.4	Лопарева А. М.	Бизнес-планирование: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.5	Сушкова Т. А.	Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания: учебное пособие	Воронеж: ВГУИТ, 2018
Л2.6	Вожжова А. П.	Управление финансами. Практикум: учебное пособие	Севастополь: СевГУ, 2020
Л2.7	Разуваев А. Д., Ледней А. Ю.	Планирование на предприятии: учебно-методическое пособие к курсовой работе для студентов бакалавриата направлений подготовки: «экономика», «менеджмент»	Москва: РУТ (МИИТ), 2020
Л2.8	Жуплей И. В.	Бизнес-планирование: учеб. пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 экономика	Уссурийск: Приморский ГАУ, 2021
Л2.9	Охотников И. В., Сибирко И. В.	Стратегический менеджмент и управление изменениями: учебно-методическое пособие	Москва: РУТ (МИИТ), 2021
Л2.10	Жигалова В. Н.	Планирование на предприятии: учебное пособие	Москва: ТУСУ, 2021
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. -		
Э2	Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс].		
Э3	Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс].		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			

стр. 16

6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	ИС. Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	1. Государственная статистика России : сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.2	2. Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.3	3. Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.4	4. Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.5	5. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.6	6. Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.7	7. Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.

6.3.2.8	8. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.9	9. Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.10	10. Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.11	11. ПАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.12	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.13	13. ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.14	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету
-----	--

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические указания определяют организацию учебного процесса по дисциплине и предназначены для формирования у обучающихся целостного понимания её структуры, содержания, видов учебной деятельности и требований к результатам освоения. Основная цель изучения дисциплины — формирование профессиональных компетенций, позволяющих решать задачи в соответствии с направленностью образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина структурирована по модульному принципу. Каждый модуль включает теоретический материал и практическую часть, направленную на формирование умений и навыков. Текущая информация о последовательности изучения тем и формах контроля представлена в рабочей программе дисциплины.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ В АУДИТОРНОМ РЕЖИМЕ

3.1. Подготовка к лекциям

Предварительно ознакомьтесь с планом лекции и основными понятиями темы.

В процессе лекции фиксируйте ключевые тезисы, определения, классификации, причинно-следственные связи.

Своевременно задавайте уточняющие вопросы для прояснения сложных моментов.

После лекции систематизируйте конспект, дополнив его материалами из рекомендованных источников.

3.2. Подготовка и участие в семинарских (практических) занятиях

Изучите вопросы и задания к занятию, предложенные в методических материалах.

Проработайте рекомендуемую литературу, подготовьте тезисы ответов, аргументы для дискуссии.

Выполните предварительные расчеты, анализ кейсов или подготовьте материалы для групповой работы.

Активно участвуйте в обсуждениях, деловых играх, презентациях, развивая навыки публичного выступления и командного взаимодействия.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Текущий контроль

Проводится в течение семестра для оценки регулярной учебной работы и включает:

Выполнение практических заданий.

Устные опросы, доклады, презентации.

Тестирование по отдельным темам или модулям.

Контрольные работы.

4.2. Промежуточная аттестация

По завершении изучения дисциплины проводится зачет в форме, определенной рабочей программой. К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объеме учебный план по дисциплине.

5. ПОЛУЧЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Для разрешения вопросов, возникающих в процессе изучения дисциплины, вы можете обращаться к преподавателю в установленные часы консультаций. Консультации проводятся с целью оказания помощи в освоении сложных тем, подготовке к контрольным мероприятиям и разъяснении требований к выполнению работ.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Общие рекомендации по выполнению самостоятельной работы

1. Понимание задачи

Перед выполнением любого задания внимательно прочитайте его условие. Выделите ключевые данные, искомые показатели и конечную цель. Определите, какого типа задача перед вами стоит: экономический расчёт, поиск оптимального решения или качественный анализ.

2. Подбор теоретической базы

Для каждого задания существует соответствующая теоретическая основа:

Для расчётов экономии, затрат или эффективности инвестиций — формулы и методы финансовой математики.

Для определения оптимальных объёмов поставок — модели управления запасами.

Для сравнения методологий — классификация и характеристики подходов к описанию процессов.
Для анализа практических ситуаций — концепции процессного подхода и выявления «узких мест».

Убедитесь, что вы понимаете используемые понятия и формулы.

3. Последовательность решения

Любое задание, особенно с расчётами, следует выполнять поэтапно:

Выписать исходные данные.

Определить необходимые формулы или метод анализа.

Провести промежуточные вычисления.

Получить итоговый результат.

Сформулировать вывод, соответствующий поставленному вопросу.

4. Работа с источниками информации

При выполнении аналитических и сравнительных заданий используйте несколько источников: учебники, научные статьи, профессиональные сайты. Критически оценивайте информацию, сравнивайте данные из разных источников, указывайте авторов и названия работ при цитировании.

5. Оформление результатов

Числовые расчёты представляйте с указанием единиц измерения и промежуточных выкладок.

Сравнительные анализы оформляйте в виде таблиц или структурированных списков.

Практические наблюдения описывайте последовательно, выделяя проблемные этапы и предлагая конкретные решения.

Все выводы должны логически вытекать из проведённой работы.

6. Проверка и рефлексия

После выполнения задания проверьте:

Полноту ответа на все пункты условия.

Правильность вычислений (при наличии).

Логическую связность и обоснованность выводов.

Соответствие оформления общепринятым требованиям.

Помните, что самостоятельная работа развивает навыки, необходимые для будущей профессиональной деятельности: умение анализировать данные, принимать обоснованные решения и чётко представлять результаты.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиЦТ
А.В. Павлова
22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Логистический сервис**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	10
в том числе:	Виды контроля в семестрах:
аудиторные занятия	зачеты 5
самостоятельная работа	50
	58

Распределение часов дисциплины по

Семестр (<Курс>.&b><Семестр р	5 (3.1)		Итого	
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	34	34	34	34
Итого ауд.	50	50	50	50
Контактная	50	50	50	50
Сам. работа	58	58	58	58
Итого	108	10	10	108

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Петрик Людмила Сергеевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины является знание принципов формирования цели и задач логистики в сервисе, умение определять формы и методы формирования цели и задач логистики в сервисе, а также формирование цели и задачи логистической деятельности подразделений предприятия сервиса, организацию их выполнения.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Экономика и предпринимательство в сервисе	
2.1.2	Кросс-культурные коммуникации	
2.1.3	Маркетинг в сервисе	
2.1.4	Автоматизированные системы управления сервисной деятельностью	
2.1.5	Инновации в сервисной деятельности	
2.1.6	Экспертиза и диагностика объектов сервиса	
2.1.7	Сервисная деятельность	
2.1.8	Информационные технологии	
2.1.9	Стандартизация и управление качеством	
2.1.10	Профессиональная этика и этикет	
2.1.11	Технологии продаж в сфере обслуживания	
2.1.12	Основы психологии в профессиональной деятельности	
2.1.13	Экскурсионный сервис	
2.1.14	Конгрессно-выставочная деятельность	
2.1.15	Татарский язык и культура в профессиональной деятельности	
2.1.16	Сервисная практика	
2.1.17	Ознакомительная практика	
2.1.18	Управление деятельностью предприятия сервиса	
2.1.19	Основы исследовательской деятельности	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Проектирование бизнес-процессов сервисной организации	
2.2.2	Документационное обеспечение управления организациями сервиса	
2.2.3	Организационно-управленческая	
2.2.4	Организация ресторанного бизнеса	
2.2.5	Деловое общение на иностранном языке	
2.2.6	Основы подготовки выпускной квалификационной работы	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2 .1:Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение

Знать:

Знает принципы формирования цели и задач логистики в сервисе.

Уметь:

Умеет определять формы и методы формирования цели и задач логистики в сервисе.

Владеть:

Умеет формировать цель и задачи логистической деятельности подразделений предприятия сервиса, организует их выполнение.

ПК-2 .2:Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знать:

Знает принципы организации работы исполнителей, принятия решения об организации сервисной деятельности.

Уметь:

Умеет определять формы и методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.

Владеть:

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Раздел 1. Логистика в сервисе: сущность, функциональные области			
1.1	Введение в логистический сервис /Тема/	5	0	
1.2	Введение в логистический сервис /Лек/	5	4	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1
1.3	Введение в логистический сервис /Пр/	5	8	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1
1.4	Введение в логистический сервис /Ср/	5	10	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1
1.5	Сущность и виды логистического сервиса /Тема/	5	0	
1.6	Сущность и виды логистического сервиса /Лек/	5	2	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31

1.7	Сущность и виды логистического сервиса /Пр/	5	4	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31
1.8	Сущность и виды логистического сервиса /Ср/	5	8	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31
1.9	Логистические цепи и системы распределения /Тема/	5	0	
1.10	Логистические цепи и системы распределения /Лек/	5	2	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
1.11	Логистические цепи и системы распределения /Пр/	5	4	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
1.12	Логистические цепи и системы распределения /Ср/	5	8	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1
1.13	Критерии и качество логистического обслуживания /Тема/	5	0	
1.14	Критерии и качество логистического обслуживания /Лек/	5	2	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.15	Критерии и качество логистического обслуживания /Пр/	5	4	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
1.16	Критерии и качество логистического обслуживания /Ср/	5	8	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
	Раздел 2. Раздел 2. Управление логистикой в сервисе			

2.1	Транспортная логистика /Тема/	5	0	
2.2	Транспортная логистика /Лек/	5	2	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
2.3	Транспортная логистика /Пр/	5	4	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
2.4	Транспортная логистика /Ср/	5	8	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
2.5	Логистика складирования /Тема/	5	0	
2.6	Логистика складирования /Лек/	5	2	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
2.7	Логистика складирования /Пр/	5	4	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1

2.8	Логистика складирования /Ср/	5	8	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
2.9	Логистическая стратегия /Тема/	5	0	
2.10	Логистическая стратегия /Лек/	5	2	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
2.11	Логистическая стратегия /Пр/	5	6	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
2.12	Логистическая стратегия /Ср/	5	8	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1
2.13	/Зачёт/	5	0	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-31 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1

Задания для проведения текущего контроля

Практические занятия 1- 2.

Тема. Введение в логистический сервис.

Вопросы для обсуждения и повторения

1. Что такое логистика как направление научно-практической деятельности?
2. Каковы основные этапы развития логистики и уровни логистического управления?
3. Каково место логистики в современных методах управления производственно-сбытовой деятельностью?
4. На какие потоки можно воздействовать в процессе логистического управления?
5. Чем логистика дополняет и расширяет маркетинг?
6. Что такое макрологистика и микрологистика и каковы основные задачи, решаемые ими?
7. Какие основные вопросы решаются в процессе логистического управления?
8. Какова принципиальная структура системы логистического управления?
9. Какие существуют функциональные области логистики?
10. Каковы точные определения материального потока, являющегося объектом логистического управления, логистической системы, логистической операции и логистической цепи?
11. Что является источником экономического эффекта при логистическом управлении и каким образом логистическое управление может влиять на конкурентоспособность фирмы?
12. На какие уровни подразделяются логистические решения и каковы сроки действия и реализации этих решений?

Практические занятия 3-4

Тема. Сущность и виды логистического сервиса.

Вопросы для обсуждения.

1. Логистический сервис и его задачи. Роль логистического сервиса в обслуживании потребителей
2. Основные принципы логистического сервиса.
3. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании системы логистического сервиса в обслуживании потребителей.
4. Элементы логистического сервиса.
5. Характеристики логистических услуг в сфере закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции.
6. Характеристика логистических услуг в сфере закупок материальных ресурсов.
7. Характеристика логистических услуг в сфере производства.
8. Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров

Задание: Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Главный принцип современного сервиса состоит в следующем: "Кто производит, тот и обслуживает", т.е. кто производит изделие, тот организует и ведет его сервис. Обоснуйте данное утверждение.
2. Сформулируйте этапы формирования системы логистического сервиса и выстройте логическую последовательность действий, формирующих систему логистического сервиса в организации (1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7):
 - ранжирование перечня услуг, сосредоточение внимания на наиболее значимых для потребителей материальных потоков логистических услугах;
 - оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи между уровнем логистического сервиса и стоимостью оказываемых услуг;
 - определение различными математическими методами уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности предприятия;
 - сегментация потребительского рынка с целью выделения групп потребителей, для каждой из которых требуются определенные услуги в соответствии с особенностями потребления;
 - установление обратной связи с потребителями материалопотоков для обеспечения соответствия логистических услуг потребностям клиентов;
 - определение перечня наиболее значимых для потребителей услуг;
 - определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка путем проведения различного рода опросов.

Практические занятия 5 -6

Тема. Логистические цепи и системы распределения.

Вопросы для обсуждения.

1. Дайте определение понятию ускоренная доставка.
2. Перечислите цели и задачи логистики.
3. Укажите главные звенья в логистической цепи.
4. Перечислите факторы, влияющие на выбор транспортного средства.
5. Дайте определение понятие «транспортировка».
6. Состав типового логистического центра.
7. Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.
8. Планирование и контроль мероприятий по оказанию сервисных услуг в процессе обслуживания потребителей.
9. Оценка эффективности системы управления логистическим сервисом.
10. Управление качеством в системе обслуживания потребителей.
11. Использование прикладных программных продуктов в организации и управлении логистическим сервисом.
12. Этапы проектирования, формирования и функционирования логистической сервисной системы.
13. Применение функционально-структурного подхода в проектировании системы управления логистическим сервисом, формирование SADT – модели проектируемого объекта.

Практические занятия 7-8

Тема. Критерии и качество логистического обслуживания.

Вопросы для обсуждения.

1. Классификация показателей работы сервисных предприятий.
2. Определение прибыли работы сервисных предприятий.
3. Определение рентабельности от основной деятельности сервисных предприятий.
4. Определение уровня логистического сервиса (обслуживания).
5. Определение безубыточности сервисного предприятия.
6. Зависимость расходов и доходов сервисного предприятия от величины уровня обслуживания.
7. Показатели состояния запасов логистического предприятия.
8. Показатели состояния транспортно-складской системы логистического предприятия. Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров
9. Параметры качества функционирования логистического сервиса.

Выполнение аналитических заданий

Задание 1.

В рамках проводимой акции компании «Старт» начала реализовывать товар в групповой упаковке, в которой объединены несколько баночек йогуртов и предлагается игрушка-подарок. По задумке отдела маркетинга, данная акция должна привлечь новых клиентов, т.к. игрушка красивая, упаковка по 4 шт. удобна для всей семьи, товар расположен в ряд, хорошо выглядит на полке. Когда дело дошло до формирования поддона, выяснилось, что упаковка не помещается в стандартный короб и нужно делать специальный лоток или закупать специальную машину, которая будет упаковывать такого рода товар. Вопросы: каким образом можно было предотвратить данную ситуацию? Какие действия фирма «Старт» предпринять в будущем при проведении новых акций?

Задание 2.

Компания «Астра-Плюс» производит печенье «Ароматное», расфасовывая его в потребительскую упаковку по 250 гр. С точки зрения логистов компании «Астра-Плюс» оптимально и удобно отгружать товар – печенье коробами по 5 кг. А маркетинговые исследования показывают, что розница охотнее принимает товар более мелкими партиями по 2–3 кг. Разработайте 2 стратегии, касающиеся изменения размера упаковки печенья: что будет выгоднее – перейти на более мелкие короба или поручить расфасовку товара дистрибьютору. Необходимо учесть мнения отделов логистики, маркетинга и производства.

Задание 3

При планировании вывода нового продукта на рынок маркетологи компании «Круиз» нарисовали кривую роста продаж, неуклонно стремящуюся ввысь. Их рассуждения были таковы: «Товар новый, потребитель ждет его, значит продажи будут постоянно расти». Реально же сложилась следующая картина: первоначальный рост и далее замедление динамики роста продаж и дальнейший заметный спад. При этом, производством выпускаются большие объемы продукции, они движутся по цепи поставок, наполняют промежуточные склады, есть продажи дистрибьюторам, есть продажи в магазины. Вопросы: Как объясняется отсутствие реакции потребителя на новое предложение и чем вызвано замедленное потребление на данном этапе очень замедленно.

Практические занятия 9-10

Контрольные задания по Разделу 1.

Задание 1.

Определить целесообразность выбора прямого или опосредованного канала распределения при следующих условиях. Объемы сбыта, которые необходимо обеспечить, – 1 000 000 долл. на месяц. Количество потребителей – 600. Количество контактов с каждым потребителем – один телефонный звонок в неделю. Количество контактных звонков в день, которое может обеспечить один работник отдела сбыта предприятия, – 10. Средняя заработная плата работника сбыта – 650 долл. в месяц. Складские и офисные расходы отдела сбыта – 150 000 долл. в месяц. Начисления на заработную плату работников сбыта – 37%. Надбавка торгового посредника за весь объем выполненных работ – 10%.

Задание 2.

Выберите наиболее эффективный канал товародвижения (расчеты в млн. руб.):

- а) канал нулевого уровня: расходы, связанные с содержанием и эксплуатацией собственной розничной торговой сети, – 140, издержки обращения – 100, прибыль от реализации товаров – 500;
- б) одноуровневый канал (прямые связи с розничной торговлей): издержки обращения – 60; прибыль – 300;
- в) двухуровневый канал: издержки обращения – 40; прибыль – 120.

Задание 3.

Компания «Бонус» запустила маркетинговую акцию на увеличение продаж конфет «Сластена», направленную на дистрибьютеров («Продашь тонну – получишь скидку 10% на следующую аналогичную партию товара»). С целью повышения продаж был разработан маркетинговый план с прогнозом продаж, оправдывающих проведение самой акции. При этом цифры были получены без использования инструментальных методов и согласования с отделом логистики и производством. В результате, дополнительного количества продукта не было произведено, и не было необходимого запаса продукта на складе нет. Со стороны дистрибьюторов, которые были поставлены в известность о проведении данной акции, стали поступать жалобы. Интерес к продукту рос, т.к. клиенты делали заказы, но продукта не было в достаточном количестве на заводском складе.

Вопросы: объясните, что привело к провалу акции и каким образом необходимо организовать взаимодействие между отделом маркетинга, логистики и производственными ресурсами.

Задание 4.

Компания «Техника-21» занимается торговлей компьютерной техникой. В компании используется 7 выделенных каналов сбыта: московские оптовики, московская и подмосковная розница, московские рынки, московские сети магазинов, региональные оптовики, региональная розница и корпоративные клиенты-организации). В качестве стратегически важного канала распределения, в котором рост продаж должен превосходить средний по каналам, признана региональная розница. Перспективными каналами признана также московская и региональная розница и московские сети магазинов. В оставшихся каналах рекомендована стратегия от удержания позиций до снижения товарных потоков через канал. По каким критериям целесообразно проводить оценку перспективности канала сбыта и определять необходимый и достаточный уровень логистического сервиса?

Задание 5.

Обеспечение качества при логистических операциях.

Компания «Проктер энд Гембл» пересмотрела свои отношения с клиентурой. Президент компании недавно пожаловался, что последнее время компания много теряет на излишних затратах, связанных с разнородным учетом и исполнением заказов.

Далее президент добавил, что «Проктер энд Гембл» затратила более 250 млн. долларов за последние четыре года с целью упрощения системы поставки товаров в оптовую и розничную сеть.

В настоящее время система взаимоотношений компании с оптовыми и мелкооптовыми торговцами строилась исходя из следующих принципов. Те компании, которые закупали шампуни и косметику, получали 2%-ю скидку, когда оплата за товар производилась в течение 30 дней после осуществления отгрузки со складов «Проктер энд Гембл». Компании, которые закупали мыло, пищевые масла разных наименований и полуфабрикаты для приготовления кондитерских изделий, получали 2%-ю скидку в случае оплаты, произведенной всего в 10-дневный срок после отгрузки. 2%-ю скидку за 15-дневный срок оплаты счетов «Проктер энд Гембл» получали компании, закупающие бумажные изделия (салфетки, полотенца). По новой системе различий по категориям товаров производиться не будет. Все закупщики получают 2%-ю скидку при оплате счетов «Проктер энд Гембл» в течение 19 дней. Единственным исключением стали товары парфюмерии, на которые давались скидки по старой системе. Одновременно, по новому плану, срок оплаты счетов «Проктер энд Гембл» начинал отсчитываться с момента, когда компания получала товар, то есть с момента поступления товара, а не его отгрузки со складов «Проктер энд Гембл». Это дает возможность закупщикам выиграть несколько дней в сроках оплаты. В то же время компания «Проктер энд Гембл» решила ввести систему, которая стимулировала бы закупки товаров полными автомобильными партиями. Смысл ранее действующей системы был в том, что оптовики могли закупать товары полными или частичными автомобильными партиями, в зависимости от своих нужд. Однако, при этом они вынуждены были заказывать товар только одного наименования, независимо от того, была ли это полная автомобильная отправка или нет. Так, оптовик, закупающий порошок «Тайд» неполной автомобильной партией, тем не менее, не мог сгруппировать груз с другим товаром компании «Проктер энд Гембл», например, с кофе «Фолджерс». В результате, многие оптовики закупали целые партии товара впрок, не испытывая в этом особой потребности, а на складах «Проктер энд Гембл» один товар заканчивался раньше, чем другие. По новой системе оптовикам разрешалось группировать товары до полных автомобильных партий в любой компоновке. В то же время они могли, если в этом была потребность, заказывать полную или частичную автомобильную отгрузку товара одного наименования. Причем мелкие оптовики и закупщики могли объединяться и группировать свой товар в рамках одной автомобильной отправки, но при этом автомобильный тариф несколько увеличивался.

Вопрос. Выскажите ваше мнение по существу действий компании «Проктер энд Гембл» по улучшению взаимоотношений с клиентурой (оптовыми закупочными компаниями).

Практические занятия 11-13

Тема. Транспортная логистика

Вопросы для обсуждения

1. Раскройте сущность понятия «транспорт» на макро-, мезо- и микроуровне.
2. Что такое транспортная система? Выделите и охарактеризуйте ее элементы.
3. Назовите виды транспорта, дайте их характеристику, выделите преимущества и недостатки каждого вида.
4. Каковы сущность и задачи транспортной логистики?
5. Назовите подходы к организации транспортного процесса.
6. Как осуществляется выбор вида транспорта на основе логистики?
7. Выделите логистические расходы на транспорте. Охарактеризуйте основные виды транспортных тарифов.
8. Как осуществляется организация работы погрузочно-разгрузочных постов?
9. Охарактеризуйте контейнерные и пакетные перевозки грузов.
10. Назовите этапы выбора перевозчика груза.

11. Как определяются рациональные маршруты транспортировки грузов на основе логистики?

Задачи для решения

1. Автомобиль грузоподъемностью 4 т за день работы сделал 4 поездки и перевез: за первую поездку – 3,8 т, за вторую – 4 т, за третью – 3,4 т, за четвертую – 3,8 т. Определить коэффициент использования грузоподъемности автомобиля.
2. Определить статический коэффициент по каждой поездке, статический и динамический коэффициенты за смену, если грузоподъемность автомобиля – 7 т.
3. Определить количество автомобилей для перевозки 400 т груза первого класса (к-т использования грузоподъемности = 1), если известно, что для перевозки используется автомобиль грузоподъемностью 5 т, время в наряде 10 ч, время, затраченное на одну поездку, 2 ч.
4. Определить среднетехническую скорость автомобиля и количество поездок, если известно, что время в наряде 10,5 часов, время в движении 3 часа, время простоя под погрузкой и разгрузкой 0,5 часов, общий пробег – 270 км.
5. Автомобиль грузоподъемностью 5 т совершил три поездки: за первую он перевез 5 т на 20 км, за вторую – 4 т на расстояние 25 км, и за третью поездку – 2,5 т на расстояние 10 км. Определить статический коэффициент по каждой

поездке; статический и динамичный коэффициенты за смену.

6. Определить количество автомобилей для перевозки 500 т груза, если известно, что для перевозки используется автомобиль грузоподъемностью 5 т, время в наряде 8 час., а время, затраченное на одну поездку, равно 2 час.

7. Автомобиль-самосвал работал на маятниковом маршруте с пробегом в обоих направлениях: $q = 3,5$ т; $l_{\text{ег}} = 5$ км; $l_{\text{н}} = 5$ км; $t_{\text{пр}} = 12$ мин; $\gamma_{\text{ст}} = 1,0$; $v_t = 25$ км/ч; $T_m = 8$ ч. Определить количество автомобилей при объеме перевозок 385 т и коэффициент использования пробега за день.

8. Необходимо перевести 600 т груза, используются автомобили грузоподъемностью 15 т, время работы автомобиля – 8 час, а время, которое затрачивается на одну езду, равно 1 час. Определить количество автомобилей для перевозки груза.

9. Автомобиль работал на маятниковом маршруте с грузным пробегом в обоих направлениях. Грузоподъемность автомобиля 4,2 т; расстояние в двух направлениях (туда и обратно) равно 12 км, время погрузки и разгрузки составляет 10 мин, статистический коэффициент использования грузоподъемности равен 1. Автомобиль двигался со скоростью 40 км/ч., время работы автомобиля 8 час. Необходимо определить количество автомобилей при перевозке 450 т и коэффициент использования пробега за день.

Практические занятия 14-15.

Тема. Логистика складирования.

Вопросы для обсуждения

1. Каковы основные функции и задачи складского хозяйства в логистической системе?

2. В чем сущность управления складским хозяйством?

3. Приведите классификацию склада.

4. Как определить оптимальное количество складов логистической системы?

5. Как осуществляется выбор расположения склада?

6. Из каких этапов состоит разработка логистического процесса на складе?

7. Каковы варианты схем внутренней планировки складов, и от каких факторов зависит их выбор?

8. Назовите критерии выбора подъемно-транспортного оборудования.

9. В чем состоит организация размещения продукции на складе?

10. Как осуществляется выбор способа хранения ресурсов?

11. Посредством какого метода осуществляется выбор между организацией собственного склада и использованием услуг наемного?

Задачи для решения

1. Грузооборот склада равен 1000 т/мес. 20% работ на участке разгрузки выполнялись вручную. Удельная стоимость ручной разгрузки – 20 руб. за тонну. Удельная стоимость механизированной разгрузки – 1 руб. за тонну. Принятые коммерческой службой меры обеспечили поступление на склад только пакетированного груза, что позволило полностью механизировать выгрузку. На сколько в результате снизится совокупная стоимость переработки груза на складе?

2. Грузооборот склада равен 2000 тонн в месяц. 15% грузов проходит через участок приемки. Через приемочную экспедицию за месяц проходит 500 тонн груза. Сколько тонн в месяц проходит напрямую из участка разгрузки в зону хранения? Принять во внимание, что из приемочной экспедиции на участок приемки поступает 100 тонн груза.

3. Грузооборот склада равен 1000 т/мес., 25% грузов проходит через участок приемки. Через приемочную экспедицию за месяц проходит 400 т груза. Из приемочной экспедиции на участок приемки за месяц поступает 50 т грузов. Какое количество грузов проходит в месяц напрямую из участка разгрузки на участок хранения?

4. Грузооборот склада равен 2000 т/мес. 20% работ на участке разгрузки выполнялись вручную. Удельная стоимость ручной разгрузки – 10 руб. за тонну. Удельная стоимость механизированной разгрузки – 1 руб. за тонну. Принятые коммерческой службой меры обеспечили поступление на склад только пакетированного груза, что позволило полностью механизировать выгрузку. На сколько в результате снизится совокупная стоимость переработки груза на складе?

5. Постоянные издержки склада составляют 200 000 долл./год. Каждая прошедшая через склад тонна груза для своей обработки требует 20 долл. и приносит доход в 60 долл. Определите минимальный грузооборот, при котором издержки склада равны доходам (точку безубыточности склада).

6. Определите полезную, служебную и вспомогательную площадь склада готовой продукции, если нагрузка на 1 м² площади пола составляет 2,5. Рассчитайте оборот склада за месяц работы при следующих условиях: через склад прошло 30 000 т груза, причем 10 000 т груза хранились 5 дней; 15 000 т груза хранились 7 дней, а 5 000 т груза хранились 6 дней.

7. Рассчитайте полезную площадь формовочных материалов способом нагрузки на 1 м², если нагрузка на 1 м² пола составляет 6 т, а величина установленного запаса формовочных материалов – 30 000 т.

8. Рассчитайте общую площадь склада поковок, если полезная

площадь составляет 4500 м², служебная площадь – 50 м², вспомогательная площадь – 1750 м²; площадь отпусковой и приемочной площадки равны; годовое поступление поставок составляет 20000 т; нагрузка на 1 м² площади приемочной площадки – 0,25 т/м²; коэффициент неравномерности поступления материала на склад $k = 1,2$; максимальное количество дней нахождения поставок на приемочной (отпусковой) площадке – 2 дня.

9. Выберите более эффективный вариант системы складирования на основе показателя общих затрат при следующих условиях: 1 вариант. Затраты А, связанные с эксплуатацией, автоматизацией и ремонтом оборудования склада, составляют 4,15 млн руб.; стоимость оборудования склада СТ 82,5 млн руб.; средняя оборачиваемость товара n 20; вес (масса) товара Q, размещенного на складе, 20000 т.

2 вариант. Затраты А, связанные с эксплуатацией, амортизацией и ремонтом оборудования склада, составляют 3,5 млн руб.; стоимость оборудования СТ склада 90,0 млн руб.; средняя оборачиваемость товара n 20; вес (масса) товара Q, размещенного на складе, 25000 т.

10. Рассчитайте необходимое количество кранов, если за сутки необходимо переработать 600 т груза, производительность кранов составляет 20 т/ч, коэффициент неравномерности поступления груза $k = 1,2$, продолжительность смены – 8 час.

11. Рассчитайте оборот склада за месяц работы при следующих условиях: через склад прошло 10 000 т груза, причем 3 000 т хранились 2 дня; 2 000 т груза – 8, а 5 000 т хранились 7 дней.

12. Рассчитайте полезную площадь склада инструмента способом нагрузки на 1 м², если нагрузка на 1 м² пола составляет 0,8 т, а величина установленного запаса инструментов составляет 4000 т.
13. Рассчитайте общую площадь склада металла, если полезная площадь составляет 5000 м², служебная площадь – 100 м²; вспомогательная площадь – 2 500 м²; площадь отпускной площадки – 1 100 м², площадь приемочной площадки – 1 300 м².
14. Рассчитайте общую площадь склада готовой продукции, если полезная площадь склада составляет 500 м², служебная площадь – 20 м²; вспомогательная площадь – 180 м²; суммарная площадь отпускной и приемочной площадки составляет 300 м².
15. Выберите более эффективный вариант системы складирования на основе показателя общих затрат при следующих условиях:
 - 1 вариант. Затраты, связанные с эксплуатацией, амортизацией и ремонтом склада, составляют 4,5 млн руб.; стоимость оборудования склада – 65,0 млн руб.
 - 2 вариант. Затраты, связанные с эксплуатацией, амортизацией и ремонтом оборудования склада, составляют 3,25 млн руб.; стоимость оборудования склада – 85,0 млн руб. Средняя оборачиваемость товара и вес (масса) товара, размещенного на складе, одинаковы в обоих вариантах.
16. Рассчитайте количество автопогрузчиков, если за сутки необходимо переработать 550 т груза, производительность автопогрузчиков 50 т/ч, коэффициент неравномерности поступления груза $k = 1,5$, продолжительность смены – 8 час.
17. Рассчитайте оборот склада за месяц работы при следующих условиях: через склад прошло 20 000 т груза, причем 8 000 т хранились 5 дней, 5 000 т груза хранились 7 дней, а 7 000 т хранились 10 дней.
18. Рассчитайте оборот склада за год работы при следующих условиях: через склад прошло 150 000 т груза, причем 50 000 т хранились 10 дней, 25 000 т груза хранились 14 дней, 30 000 т – 8, 45 000 т – 12 дней.
19. Рассчитайте оборот склада за год работы при следующих условиях: через склад прошло 240 000 т груза, из них 30 000 т хранились 6 дней, 120 000 т груза хранились 10 дней, 50 000 т груза – 14, 40 000 т – 20 дней.
20. Рассчитайте полезную площадь склада формовочных материалов способом нагрузки на 1 м², если нагрузка на 1 м² пола составляет 5 т, а величина установленного запаса формовочных материалов – 25000 т.
21. Рассчитайте полезную площадь склада металлоотходов способом нагрузки на 1 м², если нагрузка на 1 м² пола составляет 2 т, а величина установленного запаса металлоотходов – 12 000 т.
22. Рассчитайте общую площадь склада изделий смежных производств, если установленный запас материалов на складе составляет 4 000 т, нагрузка на 1 м² площади пола – 1 т/м², служебная площадь – 30 м², вспомогательная площадь – 2 000 м², суммарная площадь приемочных и отпускных площадок – 1 500 м².

Практическое занятие №16 - 17

Тема: Формирование логистической стратегии предприятия.

Цель: Научиться формированию логистической стратегии предприятия.

Средства для выполнения работы: ручка, линейка, карандаш.

Алгоритм выполнения работы:

1. Прочитать задание;
2. Выполнить необходимые расчеты;
3. Ответить на вопросы;
4. Оформить отчет.

Указания для выполнения работы

Стратегия описывает принципиальный образ действий, выбранный для того, чтобы достичь установленных целей. При проектировании логистической стратегии исходной точкой становится всесторонний анализ

· стратегии более высокого уровня, позволяющие понять, каким образом логистика может внести свой вклад в ее реализацию.

Кроме того, необходимо учитывать:

- среду, в которой ведется бизнес, включающую факторы, влияющие на логистику, но которыми логистика управлять не может;
- особую компетенцию организации, определяемую факторами, которыми организация может управлять и которые она использует, чтобы отличаться от других.

Среда, в которой ведется бизнес, и особые компетенции показывают, какое положение организация занимает в настоящее время, а стратегия более высокого уровня – какое она хочет занимать в будущем. Тогда логистическая стратегия показывает, как организация будет переходить от нынешнего положения к будущему.

Для получения информации о среде ведения бизнеса и об особых компетенциях применяют так называемый логистический аудит. Его цель состоит в сборе значимой информации о существующих приемах, показателях и условиях проведения логистической деятельности. В соответствии с двумя указанными направлениями поиска информации логистический аудит делится на внешний, который занимается средой действия логистики, и внутренний, анализирующий способ выполнения операций внутри организации и выявляющий участки, требующие усовершенствования. Этот подход аналогичен анализу SWOT, в ходе которого изучаются

- сильные и слабые стороны организации, т.е. ее внутренние операции и особые компетенции;
- возможности и угрозы, проявляющиеся в среде, в которой ведется бизнес.

Ключевым фактором среды, в которой ведется бизнес, является тип спроса, который обуславливает выбор «тощей» или «динамичной» стратегий. Так, «тощая» стратегия работает лучше всего в условиях, когда спрос стабилен или, по крайней мере, предсказуем. Динамичная стратегия лучше работает в ситуациях широкого ассортимента продукции, когда сложно точно спрогнозировать спрос, когда он резко меняется, когда операции выполняются на заказ, например, массовое выполнение заказов на модную продукцию и т.п.

Еще одним фактором проектирования логистической стратегии является системность подготовки стратегических

решений, т. е. не только на уровне высшего руководства, но с привлечением специалистов, которые будут непосредственно заниматься реализацией стратегии. В течение всего процесса разработки стратегии должны рассматриваться практические последствия и практическая возможность реализации любого из принимаемых решений.

Существуют различные рекомендации по шагам разработки логистической стратегии, например:

- 1) отдавайте приоритет тем областям логистической деятельности, которые обеспечивают долгосрочное улучшение конкурентной позиции предприятия;
- 2) часто изменяемая стратегия, направленная на использование краткосрочных рыночных возможностей, приносит мимолетные выгоды;
- 3) будьте осмотрительны, принимая жесткие, негибкие стратегии, которые могут устареть и при этом лишит предприятие возможности маневра;
- 4) исключайте стратегии, которые могут привести к успеху только при условии реализации наиболее оптимистичных прогнозов. Исходите из того, что конкуренты предпримут ответные меры и могут наступить времена с неблагоприятными рыночными условиями;
- 5) атакуйте слабые, а не сильные стороны конкурента и др.

Единого, универсального метода разработки логистической стратегии не существует. Логистическая стратегия состоит из ряда целей, процедур, структур, элементов, систем и т. д., которые представляются в виде стратегического логистического плана, содержащего следующие разделы:

1. Общее резюме, в котором демонстрируется суть логистической стратегии и показывается ее связь с другими частями организации.
2. Цель логистики в организации, требуемые показатели деятельности и способы ее измерения.
3. Описание способа, при помощи которого логистика в целом может добиться поставленных целей, изменений, которые для этого будут осуществлены, и того, как будет осуществляться управление ими.
4. Описание того, как отдельные функции логистики (снабжение, транспорт, контроль над запасами, грузопереработка и т. д.) будут вносить свой вклад в выполнение плана, связанные с этим изменения и процесс интегрирования всех операций.
5. Планы, показывающие ресурсы, необходимые для выполнения стратегии.
6. Планы по затратам и выбранные финансовые показатели.
7. Описание того, как стратегия повлияет на бизнес в целом, особенно с точки зрения целевых показателей этого бизнеса, вклада стратегии в получение ценности для потребителей и удовлетворение их запросов.

Задача 1. Анализ внешней и внутренней среды, проведение портфельного анализа бизнес-единиц фирмы. ООО «Премьер» – крупная коммерческая фирма, осуществляющая различные виды деятельности. В составе бизнес-портфеля ООО «Премьер» производство прохладительных газированных напитков, производство соков и джемов, производство колбас, кондитерских изделий, розничная торговля промышленными товарами, оказание услуг общественного питания. В каждом направлении деятельности у фирмы есть конкуренты.

Можно выделить следующий ряд факторов деятельности ООО «Премьер»:

- исследования выявили высокий уровень спроса на продукцию фирмы в неохваченном регионе;
- управляющий персонал имеет высокую квалификацию;
- компания давно не расширяла свой ассортимент;
- у предприятия грамотная и эффективная политика продвижения товаров
- ценовая политика фирмы слабо проработана и малоэффективна;
- ожидается выход на рынок нового производителя аналогичных товаров;
- на предприятии используется высокотехнологичное производство, позволяющее минимизировать затраты на изготовление;
- прослеживается тенденция снижения реальных доходов населения;
- возможна отмена льгот по налогообложению;
- население с интересом относится к товарным новинкам;
- отмечается некоторое снижение рентабельности деятельности фирмы;
- возможно заключение договора с выгодным поставщиком дешевых ресурсов. Выполните следующие задания.

1. Проведите SWOT-анализ ООО «Премьер» и заполните матрицу SWOT.

2. На основе проведенной диагностики предложите рекомендации для перспективного плана деятельности организации.

Требования к рекомендациям:

Каждая рекомендация должна содержать не менее одного законченного предложения.

Рекомендация не должна противоречить результатам, полученным с помощью матрицы SWOT

Рекомендация должна быть нацелена на развитие и повышение эффективности компании.

По окончании изучения раздела 2 проводится промежуточная аттестация - зачёт в виде тестирования.

Вопросы к зачёту.

1. Что такое логистика как направление научно-практической деятельности?
2. Каковы основные этапы развития логистики и уровни логистического управления?
3. Каково место логистики в современных методах управления производственно-сбытовой деятельностью?
4. На какие потоки можно воздействовать в процессе логистического управления?
5. Чем логистика дополняет и расширяет маркетинг?
6. Что такое макрологистика и микрологистика и каковы основные задачи, решаемые ими?

7. Какие основные вопросы решаются в процессе логистического управления?
8. Какова принципиальная структура системы логистического управления?
9. Какие существуют функциональные области логистики?
10. Каковы точные определения материального потока, являющегося объектом логистического управления, логистической системы, логистической операции и логистической цепи?
11. Что является источником экономического эффекта при логистическом управлении и каким образом логистическое управление может влиять на конкурентоспособность фирмы?
12. Современная логистика, её цели и особенности формирования
13. Стратегические цели логистики.
14. Логистические звенья: понятия особенности.
15. Характеристики логистических систем.
16. Логистические цепи по всем видам потоков.
17. Роль ожидания потребителей в оценки качества услуг.
18. Классификация информационных потоков.
19. Взаимодействие информационных и материальных потоков.
20. Понятие сервисной логистики.
21. Принципы, задач и функции сервисной логистики.
22. Логистический сервис в системе торгового посредничества.
23. Классификация логистического сервиса в торговле. Особенности логистического сервиса в торговле.
24. Области применения логистического сервиса на современном коммерческом предприятии.
25. Сущность сервиса потребительского спроса.
26. Сущность производственного сервиса.
27. Предпродажное и послепродажное обслуживание.
28. Информационный сервис.
29. Финансово-кредитный сервис.
30. Понятие и сущность реверсивной логистики.
31. Сущность B2B и B2C логистики.
32. Понятие логистической «сервизации» экономики.
33. Сущность и содержание услуг логистической инфраструктуры.
34. Показатели качества сервисных услуг.
35. Сущность качества логистического сервиса. Параметры измерения качества логистического сервиса.
36. Критерии оценки качества логистического сервиса.
37. Сущность стратегии анализа качества логистического сервиса.
38. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).
39. Методы оценки качества сервисной логистики.
40. Модель оценки качества логистического сервиса потребителем.
41. Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса.
42. Методика построения ожиданий покупательского сервиса.
43. Логистика складов.
44. Логистический процесс на складе.
45. Схемы логистического процесса на складе.
46. Схемы систем складирования.
47. Контроллинг в логистических системах.
48. Транспортная логистика.
49. Назовите подходы к организации транспортного процесса.
50. Как осуществляется выбор вида транспорта на основе логистики.

5.2. Темы письменных работ

Тематика рефератов по дисциплине «Логистический сервис»

1. Содержание подхода к организации логистического сервиса: «Построение взаимовыгодных отношений с клиентами на основе принципа «не пытаться обслужить всех»
2. Содержание подхода к организации логистического сервиса: «Использование мультикомпонентной модели оказания услуг потребителям»
3. Содержание подхода к организации логистического сервиса: «Определение потребности на основе стратегии отсрочки»
4. Содержание подхода к организации логистического сервиса: «Разработка стандартов услуг»
5. Современные требования к организации сервисной службы предприятия. Формирования системы логистического сервиса на предприятии
6. Определение уровня организации логистического сервиса. Параметры измерения качества логистического сервиса
7. Роль логистики в установлении целей и задач обслуживания потребителей. Основные принципы организации логистического сервиса
8. Состав и характеристика элементов системы логистического сервиса
9. Организация и регулирование работы по управлению заказами клиентов
10. Организация эффективного логистического обслуживания на этапе внутрипроизводственного потребления материальных ресурсов
11. Организация эффективного логистического обслуживания на этапе закупок
12. Организация эффективного логистического обслуживания на этапе распределения
13. Организация эффективного логистического обслуживания в процессе транспортировки
14. Организация эффективного логистического обслуживания в процессе складирования

15. Содержание и методы оптимизации затрат на логистическое обслуживание
16. Подходы к определению оптимального количества логистических услуг сервисного предприятия
17. Методы определения оптимального количества складов в складской сети на основе поиска компромисса, на основе анализа потребности складских мощностей в различных регионах сбыта, на основе метода полного перебора
18. Определение оптимального места расположения склада на основе эвристического метода, на основе метода определения центра тяжести системы распределения
19. Дайте характеристику существующим моделям определения оптимального количества транспортных средств
20. Определение оптимального количества каналов распределения продукции и услуг на основе метода минимизации совокупных затрат на движение ресурсов, метода предельного уровня себестоимости продукции, метода оптимизации времени обслуживания потребителей
21. Размещение объектов сервиса методом учета полных затрат, эвристического метода Ардолана
22. Размещение объектов сервиса гравитационным методом, методом взвешивания
23. Виды и характеристика провайдеров
24. Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом
25. Управление качеством в системе обслуживания потребителей. Международные стандарты ISO=9000 по управлению и обеспечению качества услуг

Темы для отработки пропущенных занятий.

1. Логистический подход к управлению предприятием.
2. Формирование логистической системы предприятия.
3. Системы управления материальными потоками на производстве: система MRP.
4. Системы управления материальными потоками на производстве: система «канбан».
5. Система «Just-in-time»: достоинства и недостатки использования на российских предприятиях.
6. Совершенствование сбытовой логистики на предприятии.
7. Управление размещением материалов и готовой продукции на складе предприятия. ABC и XYZ методы.
8. Управление закупками на основе логистики.
9. Методики определения рационального уровня заказа при хранении и пополнении запасов.
10. Роль посредников в деятельности производственного предприятия.
11. Проектирование логистических систем распределения продукции.
12. Методы прогноза и расчета материалов и продукции для удовлетворения потребностей предприятия.
13. Технологический процесс на складе и выбор рациональной системы складирования.
14. Терминалы и их роль в организации международной доставки товаров и глобализации логистики.
15. Размещение складских распределительных центров в логистической системе.
16. Формирование системы оценки уровня логистического обслуживания.
17. Использование цифровых технологий в логистике.
18. Принятие решений в логистике на основе KPI.
19. Использование логистики в оперативном планировании работы транспорта.
20. Особенности транспортно-логистических систем различных видов транспорта и их взаимодействие.
21. Этапы развития логистики, проблемы и особенности становления ее в России.
22. Организация логистики на предприятии (в различных сферах).
23. Государственное регулирование и поддержка транспортных логистических систем.
24. Организация снабжения на предприятии.
25. Проектирование логистических систем обеспечения предприятия ресурсами.
26. Методы определения мест расположения торговых посредников: преимущества и недостатки.
27. Управление запасами на основе логистики.
28. Управление транспортировкой грузов на основе логистики.
29. Выбор вида транспорта. Особенности различных видов транспорта в логистике, их преимущества и недостатки.
30. Выбор рационального маршрута на основе логистики.
31. Основные системы управления материальными потоками во внутрипроизводственных логистических системах.
32. Использование ABC-XYZ-анализа в логистике.
33. Системный подход в логистике.
34. Экспертные системы в логистике.
35. Моделирование в логистике.

5.3. Фонд оценочных средств

Тесты по дисциплине «Логистический сервис»

1. Объектом логистического сервиса является:
 - а) материальный поток;
 - б) потребители материального потока;
 - в) материальные и связанные с ними информационные потоки;
 - г) посредники;
 - д) ни один ответ не верен.
2. Логистический сервис бывает:
 - а) послепродажным;
 - б) предпродажным;
 - в) во время продажи;
 - г) все ответы верны;

д) верны ответы а) и в).

3. Выберите наиболее верные утверждения:

- а) Сервис оценивают показателем уровня удовлетворенности потребителей.
- б) Начиная с 70% и выше затраты на предоставление сервиса будут расти экспоненциально.
- в) Объектом логистического сервиса являются различные потребители материального потока.
- г) Предпродажная работа в области логистического сервиса – это гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, возврат на доработку и т.д.
- д) Логистический сервис связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров.

4. Установите последовательность действий, определяющих систему логистического сервиса:

- а) Оценка оказываемых услуг
- б) Ранжирование услуг, входящих в перечень
- в) Сегментация рынка
- г) Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка
- д) Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг
- е) Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям потребителей

5. При повышении уровня обслуживания до 95-97%:

- а) экономический эффект повышается на 2%;
- б) расходы возрастают на 14%;
- в) экономический эффект повышается на 5%;
- г) расходы возрастают на 10%;
- д) верны ответы а) и б);
- е) верны ответы в) и г);
- ж) ни один ответ не верен.

6. В сервисной логистике различают:

- а) концепцию обеспечения базового уровня сервиса;
- б) концепцию полного удовлетворения потребителей;
- в) концепцию комплексного удовлетворения потребителей;
- г) верны ответы а) и б);
- д) верны ответы а) и в);
- е) верны ответы в) и б).

7. Согласно принятой за рубежом классификации компании, предоставляющие логистические услуги подразделяются на три основные группы:

- а) традиционный логистический посредник, 3РЬ-провайдер, 4РЬ-провайдер;
- б) типовой логистический посредник, 3РЬ-провайдер, 4РЛ- провайдер;
- в) ТРЛ-провайдер, 2РЛ-провайдер, 3РЛ-провайдер;
- г) 2РЛ-провайдер, 3РЛ-провайдер, 4РЛ-провайдер;
- д) комплексный логистический посредник, 3РЛ-провайдер, 4РЛ-провайдер.

8. Сегодня в области логистики наиболее растущим сегментом является:

- а) ТРЛ-провайдинг;
- б) 2РЛ-провайдинг;
- в) 3РЛ-провайдинг;
- г) 4РЛ-провайдинг.

9. Потери, вызванные ухудшением обслуживания при уменьшении уровня обслуживания:

- а) уменьшаются;
- б) сначала увеличиваются, затем уменьшаются;
- в) увеличиваются;
- г) сначала уменьшаются, затем увеличиваются;
- д) остаются без изменения.

10. Решение задач, стоящих перед логистическим сервисом, базируется на основе следующих показателей:

- а) величина прибыли в расчете на каждую предоставленную услугу;
- б) время выполнения заказа с момента получения заказа до момента доставки груза потребителю;
- в) наличие оптимальной величины запасов для бесперебойного обеспечения клиентов;
- г) доля заказов, которые могут быть предоставлены клиентам в любой момент времени из имеющихся запасов сервисного предприятия;
- д) доля правильно и оперативно сформированных и отправленных заказов потребителям.

11. Понятию «транспортная логистика» соответствует следующее определение:

- а) управление информационными потоками, связанными с материальными;
- б) управление физическим перемещением материальных ресурсов в пространстве и во времени в соответствии с интересами их потребителей;
- в) управление сбытом изготовленной продукции;
- г) управление материальным потоком в период хранения.

12. Что не относится к элементам транспортной системы?

- а) груз;

- б) пункты сосредоточения груза;
 - в) упаковка;
 - г) подвижной состав;
 - д) погрузочно-разгрузочные средства;
 - е) транспортная сеть.
13. Общее количество грузов, перемещаемое в единицу времени (например, в течение часа, суток, месяца, квартала, года) в рамках определенной логистической системы называется:
- а) грузопотоком;
 - б) грузооборотом;
 - в) грузонапряженностью;
 - г) грузоподъемностью.
14. Какую основную проблему решают в логистической системе при организации транспортировки продукции?
- а) составление графиков обслуживания потребителей;
 - б) использование контейнеров и поддонов;
 - в) эффективное использование транспорта;
 - г) все ответы верны.
15. Какие виды отгрузки потребителю существуют?
- а) прямые отгрузки из заводских запасов;
 - б) отгрузки с производственной линии;
 - в) поставки через складскую систему;
 - г) все ответы верны.
16. Какой вид транспорта имеет данные характеристики: оперативный вид перевозок, высокая маневренность, доставка груза «от дверей до дверей» с необходимой степенью срочности и регулярностью поставки, предъявляются менее жесткие требования к упаковке товара, доставка без промежуточных перегрузок?
- а) железнодорожный;
 - б) автомобильный;
 - в) воздушный;
 - г) трубопроводный;
 - д) водный.
17. Какие из представленных факторов влияют на выбор транспортного средства?
- а) время доставки;
 - б) качество товара;
 - в) надежность соблюдения графика доставки грузов;
 - г) способность перевозить разные грузы;
 - д) финансовое состояние поставщика;
 - е) стоимость перевозки;
 - ж) цена товара;
 - з) частота отправок грузов.
18. Полное использование грузоподъемности транспортного средства позволяют обеспечить:
- а) легковесные грузы;
 - б) тяжеловесные грузы;
 - в) легковесные и тяжеловесные;
 - г) нет верного ответа.
19. Узкая номенклатура возможных к перевозке грузов является недостатком:
- а) водного транспорта;
 - б) автомобильного транспорта;
 - в) трубопроводного транспорта;
 - г) нет верного ответа.
20. Самым доступным видом транспорта из представленных вариантов являются:
- а) железнодорожный;
 - б) воздушный;
 - в) водный;
 - г) автомобильный;
 - д) трубопроводный.
21. Транспортная система – это:
- а) комплекс различных видов транспорта, находящихся во взаимозависимости и взаимодействии при выполнении перевозок;
 - б) сеть услуг (комплексов) и вариантов распределения, которая выполняет функции приобретения материалов, преобразования этих материалов в промежуточные и готовые изделия и распределения этих готовых изделий клиентам;
 - в) система управления потоками ресурсов с целью придания им количественных параметров и качественных характеристик в соответствии с требованиями конечных потребителей;
 - г) система логистических каналов, цепей, фронтов и эшелонов, обеспечивающая управление потоками продукции и услуг с целью уменьшения их количественных параметров в соответствии с требованиями конечных потребителей.
22. Какого из перечисленных видов транспортировки не существует?
- а) унимодальная транспортировка;
 - б) смешанная транспортировка;
 - в) комбинированная транспортировка;
 - г) мультимодальная транспортировка;

д) модальная транспортировка.

23. Наименьшие затраты на транспортировку грузов достигаются путем использования:

- а) автомобильного транспорта;
- б) железнодорожного транспорта;
- в) водного транспорта;
- г) воздушного транспорта.

24. Кольцевой рейс – это время и расстояние, которое автомобиль проходит, двигаясь:

- а) от автохозяинства к грузоотправителю;
- б) между двумя пунктами, туда с грузом, обратно – порожним или с возвратной тарой;
- в) по замкнутому контуру, соединяющему грузоотправителя и нескольких грузополучателей;
- г) все ответы верны.

25. К основным системам маршрутов транспортных средств не относится:

- а) маятниковая система;
- б) кольцевая система;
- в) дискретная система;
- г) нет верного ответа.

26. Укажите правильный вариант: перевозчик – это:

- а) юридическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность перевозчика грузов и имеющее лицензию на выполнение транспортных операций, выданную компетентными органами в стране регистрации;
- б) оператор смешанной перевозки, который принимает на себя ответственность за выполнение договора смешанной перевозки в роли перевозчика;
- в) физическое или юридическое лицо, реально выполняющее перевозки грузов собственным транспортом, или любое лицо, принимающее на себя такую же ответственность;
- г) физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по транспортировке грузов как внутри страны, так и за ее пределами по поручению других физических или юридических лиц от своего имени и выполняющее все необходимые вспомогательные операции.

27. К транспорту необщего пользования относят:

- а) автомобильный транспорт;
- б) трубопроводный транспорт;
- в) внутрипроизводственный транспорт (50%);
- г) воздушный транспорт;
- д) ведомственный транспорт (50%);
- е) нет правильных ответов.

28. К основным факторам, влияющим на выбор вида транспорта, не относится:

- а) стоимость перевозки;
- б) надежность соблюдения графика поставки;
- в) время доставки;
- г) страна регистрации экспедиторской компании;
- д) способность перевозить разные грузы;
- е) частота отправления груза.

29. Выберите вариант, не относящийся к системе складирования:

- а) складированная грузовая единица;
- б) вид складирования;
- в) оборудование по обслуживанию склада;
- г) управление перемещением груза;
- д) обработка информации;
- е) «здание» (конструктивные особенности зданий и сооружений);
- ж) транспортные средства.

30. Складская логистика – это:

- а) управление материальными потоками в процессе обеспечения предприятия материальными ресурсами;
- б) управление материальными и нематериальными ресурсами в процессе распределения ресурсов и доведения их до потребителя;
- в) раздел логистики движения (покоя) ресурсов, посвященный управлению информационными потоками в микро- и макрологистических системах;
- г) раздел логистики движения (покоя) ресурсов, посвященный управлению размещением на хранение, хранением, пополнением и выдачей материальных ресурсов потребителям в соответствии с их интересами.

31. Основным назначением складов на предприятиях является:

- а) накопление необходимых запасов топлива, сырья, материалов, изделий;
- б) обеспечение сохранности материальных ценностей;
- в) управление транспортными потоками;
- г) производство продукции;
- д) налаживание связей с поставщиками.

32. Что относится к входному материальному потоку на складе:

- а) проверка качества и количества прибывшего груза;
- б) хранение груза;
- в) комплектация груза;
- г) разгрузка транспорта;
- д) перемещение груза в зону сортировки?

33. Натуральный показатель, характеризующий трудоемкость работы складов, называется:

- а) складским товарооборотом;
- б) складским грузооборотом;
- в) коэффициентом оборачиваемости материалов;
- г) грузопотоком.

34. Какому понятию соответствует следующее определение: «Доставка товаров от одного производителя нескольким получателям в соответствии с их заказами»?

- а) консолидация;
- б) разукрупнение;
- в) формирование ассортимента;
- г) складирование.

35. Грузооборот склада на предприятиях оптовой торговли приравнивается к:

- а) входному материальному потоку;
- б) выходному материальному потоку;
- в) непрерывному материальному потоку;
- г) внутреннему материальному потоку.

36. Система управления, обеспечивающая автоматизацию и оптимизацию всех бизнес-процессов складской работы профильного предприятия:

- а) DRP;
- б) ERP;
- в) WMS;
- г) 1С «Бухгалтерия».

37. Из каких площадей складывается общая площадь склада:

- а) полезной;
- б) приемочно-отпускных площадей;
- в) служебной и вспомогательной площади;
- г) все ответы верны?

38. Предприятие создает запасы с целью сокращения

- а) потерь от закупки мелких партий товаров по более высоким ценам;
- б) потерь от омертвления в запасах отвлеченных финансовых средств;
- в) риска порчи товаров;
- г) расходов на оплату труда персонала, занятого хранением товаров;
- д) сглаживания временной разницы между поставками.

39. Выберите принцип, не относящийся к работе склада:

- а) организация и контроль;
- б) материальная ответственность;
- в) единоначалие;
- г) системность инвентаризаций;
- д) регламентирование нахождения на складе;
- е) принцип иерархии.

40. Какие затраты имеют тенденцию к снижению при увеличении количества складов:

- а) затраты на транспортировку к складам;
- б) затраты на управленческие расходы;
- в) затраты на хранение;
- г) затраты на транспортировку к потребителям;
- д) затраты на эксплуатационные расходы?

41. Формирование ассортимента предполагает...

- а) формирование отправки, состоящей из небольших партий для нескольких клиентов одним транспортным средством;
- б) накопление товаров разных изготовителей и комплектование заказов широкого ассортимента;
- в) доставку товаров от одного производителя нескольким получателям в соответствии с их заказами;
- г) определение оптимальной величины запасов.

42. Основные логистические издержки на складе включают:

- а) затраты по содержанию складов;
- б) зарплату складского персонала;
- в) недостачу продукции в пределах норм естественной убыли;
- г) административно-управленческие и другие расходы;
- д) затраты на погрузочно-разгрузочные операции;
- е) затраты на сбыт ресурсов;
- ж) затраты на производство.

43. Выберите зону, не относящуюся к складским:

- а) зона разгрузки транспортных средств, которая может располагаться как внутри, так и вне помещения;
- б) экспедиция приемки товара, в том числе с операциями по приемке продукции по количеству и качеству;
- в) основная зона хранения;
- г) зона комплектования заказов;
- д) экспедиция отправки товара;
- е) зона погрузки транспортных средств, которая располагается вне зоны хранения и комплектования;
- ж) технологическая зона.

44. Планировка складских помещений должна обеспечивать возможность применения:

- а) эффективных способов размещения и укладки единиц хранения;
- б) использования складского оборудования;
- в) транспорта;
- г) инноваций;
- д) технологий.

45. В каком ответе правильно определена полезная площадь? Величина установленного запаса хранения – 240 т, нагрузка на 1м² площади – 0,6 т/м.

- а) 400 м²;
- б) 390 м²;
- в) 410 м²;
- г) 420 м²

5.4. Перечень видов оценочных средств

Практическая работа
Тестовые задания
Контрольная работа
Доклад на заданную тему
Кейс - стади
Аналитическая работа
Вопросы для подготовки к зачету

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Реферат/Презентация

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.

Низкий (Удовлетворительно) - Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.

Средний (Хорошо) - Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.

Высокий (Отлично) - Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Индивидуальное задание

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Выполнено менее 50% заданий.

Низкий (Удовлетворительно) - Выполнено 50-70% заданий, допущены ошибки, пояснения неполные, некоторые задания выполнены неправильно.

Средний (Хорошо) - Выполнено 70-85% заданий, допущены незначительные ошибки, решения содержат объяснения, методология соответствует курсу.

Высокий (Отлично) - Выполнено 85-100% заданий, ошибки, недостатки или минимальны, полные и четкие объяснения всех решений, применены корректные методы, оформление работ в соответствии с требованиями.

Тестирование

не аттестован - 50% и менее правильных ответов

низкий - 51 - 65 % правильных ответов

средний - 66 % – 84% правильных ответов

высокий - 85% – 100% правильных ответов

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;

- высокий - 43 – 50.

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации. 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 - 0 – 50; - низкий - 51 – 65; - средний - 66 – 84; - высокий - 85 – 100. При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу: Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован. Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий. Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний. Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.
--

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Левкин Г. Г.	Логистика: теория и практика: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
ЛП.2	Левкин Г. Г.	Коммерческая логистика: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
ЛП.3	Мельников В. П., Схиртладзе А. Г., Антонюк А. К.	Логистика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
ЛП.4	Дыбская В. В., Сергеев В. И.	Логистика в 2 ч. Часть 1: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
ЛП.5	Чертыковцев В. К.	Управление логистическими процессами: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
ЛП.6	Бочкарев А. А., Бочкарев П. А.	Логистика городских транспортных систем: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024
ЛП.7	Лукинский В. С., Лукинский В. В., Плетнева Н. Г., Воробьева Н. И., Маевский А. Г.	Управление запасами в цепях поставок: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2024
ЛП.8	Герامي В. Д., Колик А. В.	Городская логистика. Грузовые перевозки: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
ЛП.9	Герامي В. Д., Колик А. В.	Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2024
ЛП.10	Левкин Г. Г., Куршакова Н. Б.	Логистика сбыта и распределения: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
ЛП.11	Бродецкий Г. Л., Герامي В. Д., Колик А. В., Шидловский И. Г.	Управление запасами: многофакторная оптимизация процесса поставок: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025

6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Григорьев М. Н., Долгов А. П., Уваров С. А.	Логистика. Продвинутое курс. В 2 ч. Часть 1: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Троянова Е. Н., Чехонадских М. В.	Логистика	Новосибирск: НГТУ, 2023
Л2.3	Климова Е. В., Джахьяева С. Б.	Транспортно-логистические системы: учебное пособие	Астрахань: АГТУ, 2023
Л2.4	Малышев А. А., Солодков Н. Н.	Основы логистической деятельности: учебник	Москва: МУИВ, 2024
Л2.5	Куценко Е. И., Бережная Л. Ю.	Логистика. Практический курс: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.6	Конотопский В. Ю.	Логистика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.7	Левкин Г. Г.	Коммерческая логистика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.8	Григорьев М. Н., Уваров С. А.	Логистика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Министерство транспорта РФ официальный сайт
Э2	Официальный сайт Федеральной таможенной службы
Э3	Первый в России интернет ресурс по вопросам логистики. Содержит информацию об основных событиях и участниках отрасли.

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

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)	
7.1	компьютер ICL RAY
7.2	проектор SONOC
7.3	экран настенный Projecta
7.4	акустическая система,
7.5	доступ к Интернету
7.6	

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

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 обучающимися 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 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 тестирования. Экзаменационный тест содержит теоретические вопросы и ситуационные задачи.

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 текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей). Выполнение заданий на этапе сдачи 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.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса, поскольку именно она позволяет углубить теоретические знания, приобрести практические навыки и, что особенно важно, сформировать и развить профессиональные компетенции.

Целью самостоятельной работы является:

- Систематизация и закрепление полученных знаний по основным разделам и темам дисциплины.
- Развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, специальной литературой и информационно-правовыми системами.
- Формирование способности к анализу практических ситуаций, выбору оптимальных решений и оценке их последствий для эффективной деятельности предприятия.
- Приобретение опыта обоснования своих решений и представления результатов работы.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Для достижения наилучших результатов рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- Систематичность: регулярно уделяйте время изучению материала. Пробелы в одной теме затрудняют понимание последующих.
- Планирование: составляйте индивидуальный план самостоятельной работы на неделю/месяц, распределяя нагрузку равномерно.
- Активное чтение: читайте не пассивно, а с карандашом в руке, делая пометки, выделяя ключевые определения, формулируя вопросы.
- Конспектирование: ведите конспекты, таблицы, схемы, которые помогут структурировать информацию и облегчат ее запоминание.
- Критическое осмысление: всегда задавайте вопросы "почему?", "как это повлияет?", "какие есть альтернативы?". Не просто запоминайте, а пытайтесь понять логику и смысл.
- Использование различных источников: не ограничивайтесь одним учебником. Сверяйте информацию, ищите дополнительные разъяснения.
- Самоконтроль: после изучения каждой темы проверяйте свои знания с помощью контрольных вопросов, тестовых заданий или решая небольшие задачи.
- Обратная связь: не стесняйтесь обращаться к преподавателю за консультацией при возникновении затруднений.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие основные виды:

- Изучение теоретического материала: проработка конспектов лекций, основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых актов.
- Работа с нормативно-правовыми актами и информационно-правовыми системами: поиск, анализ и интерпретация действующих законов и подзаконных актов.
- Решение практических задач и кейсов: применение теоретических знаний для анализа ситуаций и принятия обоснованных решений.
- Подготовка к семинарским/практическим занятиям: изучение тем, подготовка докладов, выступлений, ответов на вопросы.
- Выполнение индивидуальных заданий: подготовка рефератов, эссе, презентаций, мини-проектов.
- Самоконтроль: выполнение тестовых заданий, решение контрольных вопросов.

Курсовая работа представляет собой самостоятельное научное исследование студента, являющееся неотъемлемой частью

образовательного процесса. Курсовая работа представляет собой исследовательскую работу по проблематике, непосредственно связанной с профилем соответствующей основной образовательной программы (далее – ОПОП). Цель курсовой работы – закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении учебных дисциплин ОПОП, формирование у студентов профессиональных компетенций и навыков самостоятельного решения профессиональных задач проектирования функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения

В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний, полученных в процессе обучения;
- приобретение навыков ведения самостоятельной исследовательской работы, включая поиск и анализ необходимой информации;
- формирование у студентов системного мышления через определение целей и постановку задач работы и навыков ведения научно-исследовательской работы;
- развивает компетенции аналитической, исследовательской и проектной деятельности, работы с информацией;
- самостоятельное исследование актуальных вопросов;
- развитие у обучаемых логического мышления и умения аргументированно излагать мысли при анализе теоретических проблем и практических примеров, умения формулировать выводы и предложения.

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.

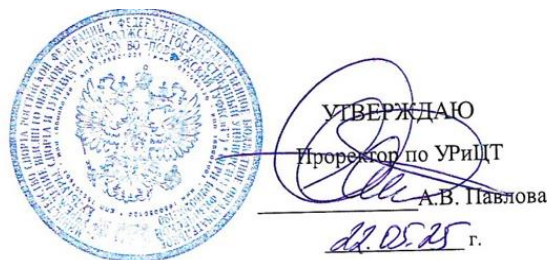
Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

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.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



Рабочая программа дисциплины **Экскурсионный сервис**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Часов по учебному плану	144
в том числе:	
аудиторные занятия	50
самостоятельная работа	94

Виды контроля в семестрах:
зачеты 3

Распределение часов дисциплины по

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	17 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	34	34	34	34
Итого ауд.	50	50	50	50
Контактная	50	50	50	50
Сам. работа	94	94	94	94
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

Ст.преп., Доминова Лилия Рафисовна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	комплексное формирование профессиональных компетенций в сфере экскурсионного сервиса, включающее усвоение основ экскурсоведения, овладение технологией создания экскурсионного продукта (от идеи до реализации), развитие навыков публичных выступлений и коммуникации с экскурсионной группой
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	История России	
2.1.2	Основы экономики и менеджмента	
2.1.3	Профессиональная этика и этикет	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Специальные виды сервиса	
2.2.2	Организация анимационного сервиса	
2.2.3	Технологии продаж в сфере обслуживания	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2 .1:Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение

Знать:

Принципы и этапы создания экскурсионного продукта, в соответствии с критериями оценки объектов показа

Знать:

Структуру и правила оформления технологической документации. Методические приёмы показа и рассказа.

Знать:

Ресурсную базу экскурсионного сервиса

Уметь:

Разрабатывать тематику и содержание экскурсии

Уметь:

Создавать технологическую карту экскурсии:

Уметь:

Писать контрольный (индивидуальный) текст экскурсии:

Владеть:

методологией проектирования экскурсионного продукта от идеи до готового продукта

Владеть:

Владеть навыками профессиональной коммуникации для презентации и защиты своего проекта.

Владеть:

Владеть навыками поиска и анализа информации (архивные данные, краеведческие источники, интернет-ресурсы).

ПК-2 .2:Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знать:

Методы управления процессом обслуживания и организацию ресурсного обеспечения экскурсии

Уметь:

Проектировать процесс оказания услуги и принимать оперативные организационные решения

Владеть:

технологиями эффективной организации и компетенциями управления качеством сервиса

ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности

ПК-4.1:Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Знать:

Методы контроля и оценки качества услуг и основы управления персоналом в сервисе

Уметь:

собирать и анализировать данные о качестве и формулировать предложения по улучшению

Владеть:

навыками работы с обратной связью

ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Знать:
Методы калькуляции себестоимости экскурсионного продукта и принципы управления ресурсами:

Уметь:
рассчитывать полную себестоимость экскурсии и оценивать эффективность использования ресурсов и финансовых результатов

Владеть:
навыками составления финансовой документации и методами сравнительного анализа

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Экскурсионный сервис			ПК-2 ПК-4
1.1	Введение в понятие экскурсионный сервис. Экскурсия и сервис как взаимосвязанные элементы экскурсионного обслуживания. /Тема/	3	0	ПК-2 ПК-4
1.2	Введение в понятие экскурсионный сервис. Экскурсия и сервис как взаимосвязанные элементы экскурсионного обслуживания. /Лек/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.3	Введение в понятие экскурсионный сервис. Экскурсия и сервис как взаимосвязанные элементы экскурсионного обслуживания. /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-4
1.4	Введение в понятие экскурсионный сервис. Экскурсия и сервис как взаимосвязанные элементы экскурсионного обслуживания. /Ср/	3	4	ПК-2 ПК-4
1.5	Экскурсионная методика: понятие и ее основные аспекты. Показ в экскурсии. Методические приемы показа. /Тема/	3	0	ПК-2 ПК-4
1.6	Экскурсионная методика: понятие и ее основные аспекты. Показ в экскурсии. Методические приемы показа. /Лек/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.7	Экскурсионная методика: понятие и ее основные аспекты. Показ в экскурсии. Методические приемы показа. /Пр/	3	6	ПК-2 ПК-4
1.8	Экскурсионная методика. Показ в экскурсии. Методические приемы показа. Методика в педагогике, методика исторических дисциплин, методика в риторике, методика в сервисе и менеджменте туризма. /Ср/	3	16	ПК-2 ПК-4
1.9	Экскурсионная методика. Рассказ в экскурсии. Методические приемы рассказа /Тема/	3	0	ПК-2 ПК-4
1.10	Экскурсионная методика. Рассказ в экскурсии. Методические приемы рассказа /Лек/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.11	Экскурсионная методика. Рассказ в экскурсии. Методические приемы рассказа /Ср/	3	12	ПК-2 ПК-4
1.12	Экскурсионная методика. Рассказ в экскурсии. Методические приемы рассказа /Пр/	3	8	ПК-2 ПК-4

1.13	Создание новой экскурсии на предприятии сервиса: от идеи к реализации. Основные этапы. /Тема/	3	0	ПК-2 ПК-4
1.14	Создание новой экскурсии на предприятии сервиса: от идеи к реализации. Основные этапы. /Лек/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.15	Создание новой экскурсии на предприятии сервиса: от идеи к реализации. Основные этапы. /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-4
1.16	Создание новой экскурсии на предприятии сервиса: от идеи к реализации. Основные этапы. /Ср/	3	16	ПК-2 ПК-4
1.17	Ключевые принципы разработки экскурсионного маршрута. /Тема/	3	0	ПК-2 ПК-4
1.18	Ключевые принципы разработки экскурсионного маршрута. /Лек/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.19	Ключевые принципы разработки экскурсионного маршрута. /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-4
1.20	Ключевые принципы разработки экскурсионного маршрута. Виды и особенности объектов на маршруте /Ср/	3	14	ПК-2 ПК-4
1.21	Экономические критерии экскурсионного продукта. Анализ рынка. Конкурентное преимущество. Калькуляция продукта, ресурсный анализ. /Тема/	3	0	ПК-2 ПК-4
1.22	Экономические критерии экскурсионного продукта. Анализ рынка. Конкурентное преимущество. Калькуляция продукта, ресурсный анализ. /Лек/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.23	Экономические критерии экскурсионного продукта. Анализ рынка. Конкурентное преимущество. Калькуляция продукта, ресурсный анализ. /Пр/	3	4	ПК-2 ПК-4
1.24	Экономические критерии экскурсионного продукта. Анализ рынка. Конкурентное преимущество. Калькуляция продукта, ресурсный анализ. Бюджетирование. Базовые методы финансового анализа. /Ср/	3	10	ПК-2 ПК-4
1.25	Профессиональные аспекты деятельности работников в экскурсионном сервисе. Задачи экскурсовода и сопровождающего. Психология клиента и группы. /Тема/	3	0	ПК-2 ПК-4
1.26	Профессиональные аспекты деятельности работников в экскурсионном сервисе. Задачи экскурсовода и сопровождающего. /Лек/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.27	Профессиональные аспекты деятельности работников в экскурсионном сервисе. Задачи экскурсовода и сопровождающего. Психология клиента и группы. /Пр/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.28	Профессиональные аспекты деятельности работников в экскурсионном сервисе. Психология клиента и группы. /Ср/	3	10	ПК-2 ПК-4

1.29	Инновации в экскурсионном сервисе : от экскурсионного продукта до персональных инноваций. /Тема/	3	0	ПК-2 ПК-4
1.30	Инновации в экскурсионном сервисе : от экскурсионного продукта до персональных инноваций. /Лек/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.31	Инновации в экскурсионном сервисе : от экскурсионного продукта до персональных инноваций. /Пр/	3	2	ПК-2 ПК-4
1.32	инновации экскурсионного продукта; нововведения в технологии разработки и проведения экскурсии; технические нововведения в экскурсии; инновации в управлении и маркетинге; персональные инновации (стиль, внешний вид экскурсовода и др.) /Ср/	3	12	ПК-2 ПК-4

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Комплексное задание для студентов: "Разработка экскурсионного продукта"

Общая цель:

Разработать и представить новый, уникальный экскурсионный продукт для конкретного города/региона.

Этап 1: Аналитический (Индивидуальная работа)

Задание: Проведите анализ экскурсионного рынка выбранного города.

Что нужно сделать:

1. Выберите город для исследования (желательно ваш родной или хорошо знакомый).
2. Исследуйте предложения конкурентов:
 - о Используйте популярные платформы (Tripster, Sputnik8 и др.).
 - о Выпишите 5-7 самых популярных экскурсий в этом городе (тема, формат, цена, продолжительность, средний рейтинг).
 - о Проанализируйте отзывы туристов: что хвалят, на что жалуются?
3. Сформулируйте выводы: Какие ниши на рынке заняты? Какие потенциально свободны? Кто основная целевая аудитория существующих предложений (семьи, молодежь, иностранцы и т.д.)?

Результат: Письменный отчет (2-3 страницы) с анализом и выводами.

Этап 2: Проектный (Работа в группах по 2-3 человека)

Задание: На основе проведенного анализа создайте концепцию нового экскурсионного продукта.

Что нужно сделать:

1. Придумайте УТП (Уникальное Торговое Предложение):
 - о Название экскурсии.
 - о Основная идея и тематика (что делает вашу экскурсию уникальной?).
 - о Целевая аудитория (кто ваш идеальный клиент? Будьте конкретны: "студенты 18-25 лет, интересующиеся стрит-артом", "семьи с детьми 6-12 лет" и т.п.).
2. Разработайте содержание:
 - о Маршрут: Детальное описание с указанием всех точек остановок.
 - о Контент-план: Ключевые факты, истории, легенды, которые будет рассказывать гид в каждой точке. Что узнают и почувствуют участники?
 - о Продолжительность и логистика: Как проходит экскурсия (пешая, на транспорте, комбинированная)? Где начинается и заканчивается?
3. Продумайте экономику:
 - о Ценообразование: Обоснуйте стоимость для одного участника (групповая/индивидуальная). Что в нее входит?
 - о Примерная калькуляция: Ориентировочные затраты и потенциальная прибыль (если применимо).

Результат: Презентация концепции (5-7 слайдов) или подробный бизнес-бриф.

Этап 3: Творческий (Индивидуальная работа или в тех же группах)

Задание: Подготовьте фрагмент экскурсии (промо-версию) и материалы для продвижения.

Что нужно сделать:

1. Напишите сценарий для одной ключевой точки вашего маршрута (3-5 минут устного рассказа).
2. Подготовьте промо-материалы:
 - о Текст для размещения на сайте-агрегаторе: Яркое, продающее описание экскурсии (2-3 абзаца), которое заинтересует потенциального клиента.
 - о Пост для социальной сети (на выбор: VK или Telegram) с визуалом (можно использовать стоковые фото или нарисовать картинку).

3. Презентация "лифт": Подготовьте устное 2-минутное выступление, где вы "продаете" свою экскурсию условным инвесторам или туристам.

5.2. Темы письменных работ

1. Эволюция экскурсионного дела в России: от просветительских обществ к современному турбизнесу.
2. Классификация экскурсионных услуг: современные подходы и критерии.
3. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности в РФ.
4. Методика подготовки и проведения экскурсии: сравнительный анализ классической и интерактивной школ.
5. Роль экскурсовода в XXI веке: от транслятора информации к создателю впечатлений (experience maker).
6. Разработка нового тематического экскурсионного маршрута по [конкретной локации, например, «по набережным Казани»].
7. Проектирование инклюзивного экскурсионного продукта для людей с ограниченными возможностями здоровья.
8. Создание гастрономического тура как инструмента продвижения регионального бренда.
9. Разработка детской обзорной экскурсии с использованием квест-технологий.
10. Формирование аудиогuida (квеста) по историческому центру города на платформе Izi.TRAVEL.
11. Проектирование литературной экскурсии: от выбора объектов до создания нарратива.
12. Организация работы экскурсионного бюро: бизнес-план и расчет экономических показателей.
13. Управление качеством экскурсионных услуг на основе процессного подхода.
14. Разработка системы стандартов обслуживания для экскурсионной фирмы.
15. Оценка эффективности использования ресурсов в экскурсионной деятельности (на примере компании «Х»).
16. CRM-системы в управлении взаимоотношениями с клиентами экскурсионной фирмы.
17. Особенности организации многодневных экскурсионных туров.
18. Маркетинговый анализ рынка экскурсионных услуг города [Н].
19. Продвижение экскурсионного продукта через социальные сети и блоги (SMM).
20. Использование платформ-агрегаторов (Tripster, Sputnik8) в продвижении экскурсионных услуг: преимущества и риски.
21. Формирование уникального торгового предложения (УТП) для экскурсионного продукта.
22. Event-маркетинг в экскурсионном сервисе: организация тематических фестивалей и мероприятий.
23. Иммерсивные технологии (VR/AR) в экскурсионной деятельности: возможности и перспективы внедрения.
24. Тенденции развития устойчивого (sustainable) и ответственного туризма в экскурсионных программах.
25. Анализ успешных кейсов создания коммерчески успешных авторских экскурсий.
26. Экскурсионный сервис в условиях цифровизации: новые форматы и каналы продаж.
27. Разработка и обоснование концепции ночной/вечерней экскурсии с использованием световых инсталляций.
28. Особенности организации и проведения экологических экскурсий на особо охраняемых природных территориях (ООПТ).
29. Методика проведения производственных экскурсий (на предприятия).
30. Специфика музейно-экскурсионной деятельности: современные подходы к интерпретации наследия.
31. Военно-исторические экскурсии как инструмент патриотического воспитания.
32. Разработка системы навигации и этикетажа для самостоятельных (self-guided) экскурсий в историческом квартале.

5.3. Фонд оценочных средств

Тест по дисциплине «Экскурсионный сервис»

1. Какой из перечисленных документов является ОСНОВНЫМ технологическим документом экскурсии, определяющим её маршрут, продолжительность, объекты показа и методические приёмы?

- а) Контрольный текст экскурсии
- б) Паспорт объекта показа
- в) Технологическая карта экскурсии
- г) Анкета обратной связи

2. При разработке нового экскурсионного маршрута одним из ключевых критериев является «логическая целостность». Что это означает на практике?

- а) Все объекты на маршруте должны находиться в пешей доступности друг от друга.
- б) Объекты выстраиваются в последовательности, создающей единый сюжет или narrative.
- в) Экскурсия должна заканчиваться в том же месте, где началась.
- г) Информация по всем объектам должна быть одинакового объёма.

3. Согласно циклу непрерывного улучшения качества (PDCA), этап «Check» (Проверка) после внедрения изменений в экскурсионное обслуживание предполагает:

- а) Разработку нового регламента для всех сотрудников.

б) Сбор и анализ данных (отзывов, КРІ) для оценки результата изменений.

в) Постановку новой цели по улучшению сервиса.

г) Немедленное увольнение гида, получившего негативный отзыв.

4. Какой показатель НЕПОСРЕДСТВЕННО характеризует экономическую эффективность конкретной экскурсии и рассчитывается по формуле (Прибыль / Себестоимость) * 100%?

а) Точка безубыточности

б) Рентабельность затрат

в) Рентабельность экскурсионного продукта

г) Выручка

5. Выбор между использованием общественного транспорта и арендой микроавтобуса для экскурсионной группы — это пример решения в рамках компетенции:

а) разработка экскурсионного продукта

б) формирование сервисной системы обслуживания

в) управление качеством

г) оценка экономической эффективности

5.4. Перечень видов оценочных средств

Доклад с презентацией
Устный опрос
Реферат
Тест

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедура оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Сулейманова Г. В.	Теория и технологии экскурсионных услуг: монография	Казань: КНИТУ, 2018
Л1.2	Горбачева В. В.	Экскурсионный менеджмент в туризме: учебное пособие	Волгоград: ВГАФК, 2017
Л1.3	Ганина Т. В.	Подготовка студентов к профессиональной деятельности в сфере туристического бизнеса: теория и методика организации экскурсионных услуг: учебно-методическое пособие	Рязань: РГУ имени С.А.Есенина, 2018
Л1.4	Лукьянова Н. А.	Социокультурные аспекты деятельности инструктора-проводника и экскурсовода при организации туристских услуг: учебное пособие	Омск: СибГУФК, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Назаркина В. А., Владыкина Ю. О., Штейнгольц Б. И., Назаркиной В. А.	Сервисная деятельность: учеб. пособие	Новосибирск: НГТУ, 2014
Л2.2	Гармаева И. А., Хамнаева Н. И.	Технологии и качество продаж: учебное пособие	Улан-Удэ: ВСГУТУ, 2018
Л2.3	Косарская Е. С.	Анимационный сервис: учебное пособие	Тверь: ТвГТУ, 2017

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.4	Андреев Е. А.	Сервисология: учебное пособие	Челябинск: ЧГИК, 2014
Л2.5	Слезко Е. И., Гапонова В. Е., Исаев Х. М.	Современные формы обслуживания: учебно-методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 19.03.04 технология продукции и организация общественного питания	Брянск: Брянский ГАУ, 2022
Л2.6	Коновалова О. В., Шадрин В. Г., Лысенко Е. А.	Методы стимулирования продаж	Кемерово: КемГУ, 2023

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

6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.4	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011).
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.6	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.7	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"
6.3.1.8	Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.9	Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025 г.)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	1. Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.2	2. Ассоциация Рестораторов и Отельеров г. Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.3	3. Ассоциации отелей г. Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.4	4. Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.5	5. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	1. Аудитория для проведения занятий.
7.2	2. Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор LG 65 дюймов, акустическая система Sven, доступ к Интернету.
7.3	

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

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины (модуля) являются лекционные и практические занятия.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Организация учебного процесса предусматривает применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (включая, при необходимости, проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций

(кейсов), решение ситуационных задач, преподавание дисциплин на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того, они способствуют формированию у обучающихся навыков самостоятельной работы с научной литературой.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

На практических занятиях под руководством преподавателя обучающиеся обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические задания и т.п. Для успешного проведения практического занятия обучающемуся следует тщательно подготовиться. Основной формой подготовки обучающихся к практическим занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, открытыми данными из источников сети интернет и т.п. Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю.

Практические занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения и т.п. На практических занятиях проверяется степень усвоения обучающимися основных (базовых) теоретических положений по теме.

На практических занятиях обучающимся рекомендуется выступать с 3-5 фиксированными выступлениями (презентациями) в рамках тематики занятия. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.

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 требуемых компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

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

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

Требования к оформлению презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов);
- ёмкость (максимум информации в каждом слайде);
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.);
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.);
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Проведение собеседования (устного опроса).

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции преподавателя, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины (модуля), выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В зависимости от темы, может применяться фронтальная или индивидуальная форма опроса. При индивидуальном опросе обучающимся дается 5-10 минут на раскрытие темы.

Тестирование.

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с применяемой системой обучения. Тестовые задания подготовлены на основе рабочей программы дисциплины, лекционного материала, учебников и учебных пособий по данной дисциплине. Выполнение тестовых заданий предоставляет обучающимся возможность контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Предлагаемые тестовые задания охватывают узловые вопросы теоретических и практических основ по дисциплине (модулю).

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является обязательной и важнейшей частью учебного процесса по дисциплине «Профессиональная этика и этикет». Её цель — углубление и расширение теоретических знаний, формирование умений применять этические принципы и нормы этикета в моделируемых профессиональных ситуациях, развитие навыков критического анализа и самоорганизации.

Основными задачами самостоятельной работы являются:

1. Систематизация и закрепление знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.
2. Формирование способности оценивать различные аспекты профессиональной деятельности с точки зрения нравственности и морали.
3. Развитие умений работать с различными источниками информации (научная литература, нормативные документы, этические кодексы), анализировать и обобщать материал.
4. Приобретение навыков самостоятельного решения задач, связанных с этическими дилеммами и нормами делового общения.
5. Подготовка к эффективной профессиональной деятельности через осознание социальной значимости этического поведения и соблюдения служебного этикета.

Результатом систематической самостоятельной работы является формирование необходимых компетенций, в частности, способности учитывать этические и психологические аспекты в управленческой и профессиональной деятельности. Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка обучающимся пропущенного занятия проводится в следующих формах:

1. написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем);
2. самостоятельная работа обучающегося 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 обучающийся 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 обучающийся свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

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

Доклад (Реферат) – продукт самостоятельной работы, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где обучающийся 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.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиЦТ

А.В. Павлова

22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Бизнес-планирование в сервисе**

Закреплена за кафедрой **Кафедра сервиса и туризма**

Учебный план 43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108

в том числе:

аудиторные занятия 32

самостоятельная работа 40

часов на контроль 36

Виды контроля в семестрах:
 экзамены 8

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
Неделя	4 5/6			
Вид занятий	уп.	рп	уп.	рп
Лекции	12	12	12	12
Практические	20	20	20	20
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	40	40	40	40
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	108	108	108	108

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Никонова Татьяна Викторовна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Сформировать системные знания и практические навыки разработки бизнес-планов для сервисных организаций, обеспечивающих их устойчивое развитие и конкурентоспособность в рыночной среде.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Обучение служением	
2.1.2	Основы российской государственности	
2.1.3	Основы военной подготовки	
2.1.4	История России	
2.1.5	Безопасность жизнедеятельности	
2.1.6	Философия	
2.1.7	Правоведение	
2.1.8	Иностранный язык	
2.1.9	Русский язык	
2.1.10	Основы экономики и менеджмента	
2.1.11	Физическая культура и спорт	
2.1.12	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	
2.1.13	Информационные технологии	
2.1.14	Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях	
2.1.15	Сервисная деятельность	
2.1.16	Иностранный язык в профессиональной деятельности	
2.1.17	Экспертиза и диагностика объектов сервиса	
2.1.18	Инновации в сервисной деятельности	
2.1.19	Специальные виды сервиса	
2.1.20	Автоматизированные системы управления сервисной деятельностью	
2.1.21	Организация анимационного сервиса	
2.1.22	Маркетинг в сервисе	
2.1.23	Кросс-культурные коммуникации	
2.1.24	Основы бухгалтерского учета и отчетности	
2.1.25	Экономика и предпринимательство в сервисе	
2.1.26	Стандартизация и управление качеством	
2.1.27	Проектирование бизнес-процессов сервисной организации	
2.1.28	Организационно-правовое обеспечение транспортного обслуживания	
2.1.29	Профессиональная этика и этикет	
2.1.30	Налоги и налогообложение	
2.1.31	Ресторанно-гостиничный сервис	
2.1.32	Технологии продаж в сфере обслуживания	
2.1.33	Документационное обеспечение управления организациями сервиса	
2.1.34	Основы психологии в профессиональной деятельности	
2.1.35	Сфера сервиса в мировой экономике	
2.1.36	Экскурсионный сервис	
2.1.37	Конгрессно-выставочная деятельность	
2.1.38	Татарский язык и культура в профессиональной деятельности	
2.1.39	Сервисная практика	
2.1.40	Ознакомительная практика	
2.1.41	Курортный сервис	
2.1.42	Сервисная деятельность оздоровительных организаций	
2.1.43	Организация спортивно-зрелищных мероприятий	
2.1.44	Организация и обслуживание массовых мероприятий	
2.1.45	Страхование в сервисе	

2.1.46	Управление рисками в сфере услуг
2.1.47	Брендинг в сфере услуг
2.1.48	Франчайзинг в сфере услуг
2.1.49	Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса
2.1.50	Инвестиционный анализ в сервисе
2.1.51	Управление деятельностью предприятия питания
2.1.52	Организация ресторанного бизнеса
2.1.53	Логистический сервис
2.1.54	Реклама и связи с общественностью в сервисе
2.1.55	Стимулирование сбыта в сервисной деятельности
2.1.56	Организационно-управленческая
2.1.57	Деловое общение на иностранном языке
2.1.58	Управление деятельностью предприятия сервиса
2.1.59	Основы подготовки выпускной квалификационной работы
2.1.60	Основы исследовательской деятельности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-3: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-3.1: Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

Знать:

Этапы, роли и документацию проектного цикла на сервисном предприятии.

Уметь:

Включаться в работу проектной команды, выполняя конкретные организационные задачи.

Владеть:

Практикой взаимодействия в рамках проектной деятельности предприятия.

ПК-3.2: Применяет методы управления проектами

Знать:

Основные инструменты и методики проектного менеджмента

Уметь:

Выбирать и использовать подходящие методы для решения текущих проектных задач.

Владеть:

Навыком инструментального решения проблем в ходе реализации проекта.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции
	Раздел 1. ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕРВИСЕ			
1.1	Роль, место и значение бизнес-планирования в управлении организацией /Тема/	8	0	

1.2	Роль, место и значение бизнес-планирования в управлении организацией /Лек/	8	2	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1
1.3	Роль, место и значение бизнес-планирования в управлении организацией /Пр/	8	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1
1.4	Роль, место и значение бизнес-планирования в управлении организацией /Ср/	8	2	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1
1.5	Структура и функции бизнес-плана /Тема/	8	0	
1.6	Структура и функции бизнес-плана /Лек/	8	2	ПК-3.1-В1
1.7	Структура и функции бизнес-плана /Пр/	8	4	ПК-3.1-В1
1.8	Структура и функции бизнес-плана /Ср/	8	2	ПК-3.1-В1
	Раздел 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЯ			
2.1	Резюме бизнес-плана /Тема/	8	0	
2.2	Резюме бизнес-плана /Лек/	8	2	ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1
2.3	Резюме бизнес-плана /Пр/	8	4	ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1
2.4	Резюме бизнес-плана /Ср/	8	2	ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1
2.5	План маркетинга, план производства, организационный план /Тема/	8	0	
2.6	План маркетинга, план производства, организационный план /Лек/	8	2	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1
2.7	План маркетинга, план производства, организационный план /Пр/	8	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1
2.8	План маркетинга, план производства, организационный план /Ср/	8	19	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1
2.9	Финансовый план и оценка рисков /Тема/	8	0	
2.10	Финансовый план и оценка рисков /Лек/	8	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1
2.11	Финансовый план и оценка рисков /Пр/	8	4	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1

2.12	Финансовый план и оценка рисков /Ср/	8	15	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1
	Раздел 3. Экзамен			
3.1	Экзамен /Тема/	8	0	
3.2	/Экзамен/	8	36	ПК-3.1-31 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.2-31 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).

Раздел 1

1. ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕРВИСЕ

Темы докладов:

Роль и значение бизнес-плана в управленческом цикле современного сервисного предприятия.

Наука и искусство в процессе планирования: синергия методов и творчества.

Структура ключевых объектов планирования в организациях сферы услуг.

Актуальность бизнес-планирования в условиях динамичной рыночной среды.

2. СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ БИЗНЕС-ПЛАНА

Темы докладов:

Факторы выбора и сравнительный анализ форм планирования для сервисных организаций.

Классификация и предназначение различных видов бизнес-планов.

Ключевые разделы и логическая структура эффективного бизнес-плана.

Современные источники и методы информационного обеспечения бизнес-планирования.

Раздел 2

3. РЕЗЮМЕ БИЗНЕС-ПЛАНА

Темы докладов:

Резюме бизнес-плана как инструмент презентации и привлечения внимания.

Формирование стратегии рыночного позиционирования на основе конкурентного анализа.

Анализ рыночной среды и отрасли как основа для стратегического планирования.

Методы выявления и обоснования устойчивых конкурентных преимуществ.

4. ИССЛЕДОВАНИЕ И АНАЛИЗ РЫНКА, ПЛАН МАРКЕТИНГА

Темы докладов:

Влияние макроэкономической конъюнктуры на рынок сервисных услуг.

Методы прогнозирования и анализа деятельности фирм-конкурентов.

Разработка комплексной маркетинговой стратегии для сервисного предприятия.

Сегментация рынка и планирование ассортимента услуг.

Формирование ценовой политики и политики продвижения на рынке услуг.

Инструменты стимулирования сбыта и послепродажного обслуживания в сервисе.

5. СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА ПРОИЗВОДСТВА И ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПЛАНА

Темы докладов:

Управление и развитие производственных мощностей сервисной компании.

Планирование производственной программы и оказания услуг.

Выбор организационно-правовой формы и обоснование организационной структуры.

Планирование численности, производительности труда и фонда оплаты труда.

Планирование затрат и пути снижения себестоимости сервисных услуг.

6. ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН И ОЦЕНКА РИСКОВ

Темы докладов:

Финансовый механизм и оценка эффективности деятельности в сфере сервиса.

Структура, цели и задачи финансового планирования в бизнес-плане.

Анализ источников финансирования и эффективности привлечения заемного капитала.

Инвестиционный анализ и расчет ключевых показателей эффективности проекта.

Классификация и анализ хозяйственных рисков сервисного предприятия.

Методы количественной оценки и стратегии снижения проектных рисков.

Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).

Раздел 1

Задача 1. «Цель и тип бизнес-плана»

Вы хотите открыть мини-пекарню по выпечке свежего хлеба и булочек. У вас есть идея и небольшой стартовый капитал от семьи.

Задание:

Какой главной цели должен служить ваш первый бизнес-план: привлечь инвестора, получить кредит в банке или спланировать свои действия? Выберите один вариант и кратко объясните почему.

Сформулируйте одну конкретную и измеримую цель для вашей пекарни на первые 6 месяцев (например, не «стать популярной», а «выйти на ежедневные продажи в 100 булок»).

Задача 2. «Анализ конкурентов»

Вы планируете запустить службу доставки домашних обедов в офисы. В вашем районе уже работают два конкурента: «ОбедСтандарт» (низкие цены, простой ассортимент) и «ВкусПремиум» (высокие цены, ресторанная кухня).

Задание:

Заполните таблицу для своего будущего бизнеса, чтобы найти свою «нишу»:

Критерий «ОбедСтандарт» «ВкусПремиум» Мой сервис «ДомашнийОбед»

Цена Низкая Высокая ? (например, средняя)

Качество Среднее Высокое ?

Уникальность Быстро, дешево Изысканно ? (например, «меню от шефа-диетолога»)

Напишите одно ваше главное конкурентное преимущество, исходя из заполненной таблицы.

Раздел 2

Задача 3. «Расчёт точки безубыточности»

Вы открываете пункт по ремонту обуви. Рассчитайте, сколько заказов вам нужно выполнить в месяц, чтобы покрыть все расходы (выйти в ноль).

Дано:

Аренда и коммунальные платежи в месяц (постоянные расходы): 15 000 рублей.

Стоимость материалов на один средний заказ (переменные расходы): 200 рублей.

Средняя цена за один ремонт (выручка): 800 рублей.

Задание:

Рассчитайте, сколько нужно выполнить заказов в месяц, чтобы достичь точки безубыточности. Покажите формулу и расчёт.

Задача 4. «Планирование организационной структуры»

Ваша новая служба клининга (уборки квартир) получила первые 10 постоянных клиентов. В штате пока только вы и один наёмный уборщик.

Задание:

Нарисуйте простую схему организационной структуры вашей компании на данном этапе (кто за что отвечает).

Перечислите 3 ключевые функции, которые вы, как руководитель, должны выполнять ежедневно или еженедельно (например, «приём заказов от клиентов», «закупка моющих средств»).

Задача 5. «Оценка простого риска»

Ваш бизнес — прокат велосипедов и самокатов в парке. Основной сезон — лето.

Задание:

Назовите один самый очевидный финансовый риск для вашего бизнеса.

Предложите один практический способ уменьшить этот риск (например, не «следить за погодой», а «заранее разработать и разместить на сайте специальное предложение на пасмурные дни»).

Вопросы к экзамену:

1. Сущность и цели бизнес-планирования в сервисной деятельности.
2. Роль бизнес-плана в системе управления современным предприятием сервиса.
3. Бизнес-план как научная, практическая и творческая деятельность.
4. Основные объекты планирования в сервисной организации.
5. Необходимость и возможность планирования в условиях нестабильного рынка.
6. Внешние и внутренние функции бизнес-плана.
7. Основные виды бизнес-планов и критерии их классификации.
8. Типовая структура бизнес-плана сервисного предприятия.
9. Ключевые требования к разработке и оформлению бизнес-плана.
10. Источники информации для бизнес-планирования в сервисе.
11. Назначение, структура и правила составления резюме бизнес-плана.
12. Анализ конкурентов как основа для формулирования рыночной стратегии.
13. Описание отрасли и целевого рынка в бизнес-плане.
14. Формирование и обоснование конкурентных преимуществ сервисной компании.
15. Цели и этапы маркетингового исследования для бизнес-плана.
16. Сегментация рынка и определение целевой аудитории сервисного предприятия.
17. Планирование ассортимента услуг и оценка их конкурентоспособности.
18. Основные методы ценообразования в сфере услуг.
19. Планирование объема продаж и прогнозирование выручки.
20. Инструменты продвижения услуг в бизнес-плане.
21. Планирование производственных мощностей и процесса оказания услуги.
22. Расчет производственной программы и производственной мощности сервисного предприятия.
23. Выбор организационно-правовой формы для предприятия сервиса.
24. Принципы построения организационной структуры управления.
25. Планирование численности персонала и производительности труда.
26. Планирование фонда оплаты труда.
27. Классификация затрат и планирование себестоимости услуги.
28. Цели, задачи и содержание финансового плана.
29. Планирование доходов, расходов и денежных потоков.
30. Источники финансирования инвестиционного проекта в сфере сервиса.
31. Показатели эффективности инвестиций (срок окупаемости, точка безубыточности).
32. Понятие и классификация рисков в сервисной деятельности.
33. Качественные и количественные методы оценки проектных рисков.
34. Основные методы и инструменты снижения (минимизации) рисков.
35. Специфика бизнес-планирования для проектов в сфере услуг.

Задачи к экзамену.

Задача 1. Расчет цены услуги с наценкой

Условие: Ремонт телефона обходится мастерской в 1500 руб. на запчасти и 500 руб. на прочие переменные издержки. Постоянные расходы мастерской уже учтены в других расчетах. Мастерская хочет получить рентабельность в 40% от себестоимости услуги. Рассчитайте цену, по которой должна быть оказана услуга клиенту.

Решение:

1. Полная себестоимость услуги: $1500 \text{ (запчасти)} + 500 \text{ (прочие)} = 2000 \text{ руб.}$
2. Сумма наценки (прибыль): $2000 \text{ руб.} \cdot 40\% = 800 \text{ руб.}$

3. Цена услуги для клиента: $2000 + 800 = 2800$ руб.

Задача 2. Определение выручки и валовой прибыли

Условие: Фрилансер-дизайнер за месяц выполнил 12 заказов. Средняя цена одного заказа составила 8000 руб. Прямые расходы на выполнение заказов (покупка графических ресурсов, подписка на сервисы) за месяц составили 15000 руб. Рассчитайте выручку и валовую прибыль за месяц.

Решение:

1. Выручка за месяц: $12 \text{ заказов} * 8000 \text{ руб.} = 96000 \text{ руб.}$
2. Валовая прибыль: $\text{Выручка} - \text{Прямые (переменные) расходы} = 96000 - 15000 = 81000 \text{ руб.}$

Задача 3. Планирование рабочего времени и нагрузки

Условие: Тренер по фитнесу проводит индивидуальные тренировки. Одна тренировка длится 1 час. В день тренер может работать с клиентами не более 8 часов. Из них 1 час в день он тратит на подготовку зала и инвентаря. Сколько максимально платных тренировок может провести тренер за один 6-дневный рабочий месяц (22 рабочих дня)?

Решение:

1. Чистое рабочее время в день: $8 \text{ часов} - 1 \text{ час} = 7 \text{ часов.}$
2. Количество тренировок в день: $7 \text{ часов} / 1 \text{ час} = 7 \text{ тренировок.}$
3. Максимальное количество тренировок в месяц: $7 \text{ тренировок/день} * 22 \text{ дня} = 154 \text{ тренировки.}$

Задача 4. Оценка доли рынка и потенциала

Условие: В городе с населением 600 000 человек услугами частных репетиторов по математике пользуется примерно 1% школьников. Один репетитор в среднем может вести 4 занятия в день (20 в неделю) с группами до 3 человек. Оцените, сколько репетиторов может быть условно занято на этом рынке, если каждый клиент занимается 2 раза в неделю.

Решение:

1. Потенциальное число клиентов: $600\,000 * 1\% = 6000 \text{ школьников.}$
2. Общее количество требуемых занятий в неделю: $6000 \text{ чел.} * 2 \text{ раза} = 12000 \text{ занятий/нед.}$
3. Количество занятий, которое проводит один репетитор в неделю: $4 \text{ зан./день} * 5 \text{ дней} * 3 \text{ чел. (в группе)} = 60 \text{ занятий/нед.}$
4. Оценочное число репетиторов: $12000 / 60 = 200 \text{ репетиторов.}$

Задача 5. Анализ точки безубыточности проекта

Условие: Для запуска нового направления – выездной ветеринарной помощи – клиника понесла единовременные стартовые затраты в 90000 руб. (аппаратура, реклама). Себестоимость одного вызова (зарплата врача, бензин, лекарства) – 1500 руб. Цена вызова для клиента – 3000 руб. Сколько вызовов нужно обслужить, чтобы окупить стартовые вложения?

Решение:

1. Прибыль с одного вызова: $3000 \text{ руб.} - 1500 \text{ руб.} = 1500 \text{ руб.}$
 2. Точка окупаемости проекта (в количестве вызовов): $90000 \text{ руб.} / 1500 \text{ руб./вызов} = 60 \text{ вызовов.}$
- Ответ: Чтобы окупить стартовые затраты, необходимо выполнить 60 платных вызовов.

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов по дисциплине «Введение в бизнес-планирование в сервисе»

1. Современные подходы к бизнес-планированию в условиях цифровой экономики (на примере сервисного сектора).
2. Бизнес-план как инструмент антикризисного управления на предприятиях сферы услуг.
3. Сравнительный анализ структуры и содержания бизнес-планов для внутреннего использования и для привлечения инвестиций.
4. Особенности формирования уникального торгового предложения (УТП) для новых сервисных компаний.
5. Методы анализа конкурентной среды при разработке раздела бизнес-плана «Исследование рынка».
6. Ценовая политика как ключевой элемент плана маркетинга в сфере услуг.
7. Инструменты онлайн-продвижения в бизнес-планировании для сервисных стартапов.
8. Особенности планирования производственной мощности предприятий сферы услуг (на конкретном примере).
9. Выбор оптимальной организационно-правовой формы для малого предприятия сервиса: сравнительный анализ.
10. Планирование человеческих ресурсов и мотивации персонала в сервисном бизнесе.
11. Управление себестоимостью услуги: методы расчета, планирования и оптимизации затрат.
12. Финансовое моделирование в бизнес-плане: основные формы (БДДС, БДР, прогнозный баланс) и их взаимосвязь.
13. Оценка инвестиционной привлекательности проекта в сфере сервиса: ключевые показатели и методы расчета.
14. Систематизация и оценка рисков в бизнес-планировании для предприятий гостеприимства (HoReCa).
15. Особенности бизнес-планирования для проектов в сфере социального предпринимательства (на примере сервисных услуг).

Методические требования к написанию реферата

1. Структура работы:
 - Титульный лист (по установленному образцу вуза/кафедры).
 - Содержание (оглавление) с указанием страниц.
 - Введение (0.5-1 стр.). Обоснование актуальности темы, формулировка цели, задач, объекта и предмета исследования.
 - Основная часть (12-15 стр.). Делится на 2-3 логически взаимосвязанные главы (например: теоретическая глава, аналитическая глава, практические рекомендации). Каждая глава разбивается на параграфы. В тексте обязательны ссылки

на использованные источники.

- Заключение (1-1.5 стр.). Содержит обобщенные выводы по всей работе, краткий ответ на цели и задачи, сформулированные во введении.
- Список использованных источников (не менее 10-15 наименований, из них не менее 1/3 – научные статьи, монографии, учебники, изданные за последние 5 лет).
- Приложения (при необходимости: таблицы, схемы, рисунки, образцы документов).

2. Содержательные требования:

- Актуальность: Тема должна быть раскрыта в контексте современных тенденций бизнес-планирования и сервисной экономики.
- Теоретическая глубина: Демонстрация знания базовых понятий, теорий, моделей, связанных с темой.
- Аналитический подход: Приветствуется использование сравнительного анализа, обобщения данных из различных источников, применение аналитических таблиц, схем.
- Практическая ориентированность: В работе должны быть элементы, связывающие теорию с практикой (примеры из реального бизнеса, case-study, предложения по применению методик).
- Логика и аргументация: Последовательное, логичное изложение, подтверждение тезисов фактами и цитатами авторитетных источников.
- Авторская позиция: Наличие собственных обоснованных суждений, выводов и, где уместно, рекомендаций.

5.3. Фонд оценочных средств

Задания для самостоятельного изучения:

Задание 1

Предприятие с размером выпуска продукции 20 тыс.штук/год с затратами на ее производство 18000 руб., провело мероприятие по углублению процесса специализации, в результате чего снизилась себестоимость единицы изделия на 19%. Одновременно в связи с изменением поставщиков повысились транспортные затраты в расчете на единицу продукции с 0,1 руб. до 0,2 руб. Нужно определить размер экономии текущих затрат от проведенных мероприятий в будущем периоде при увеличении выпуска продукции на 15%

Задание 2

Предприятие изготавливает детали из заготовок, поставляемых из другого региона. При ритмичном и непрерывном характере производства предприятию требуется 100000 заготовок в год. Перевозка заготовок от поставщика на склад предприятия осуществляется крупногабаритным автофургоном, в котором помещается не более 10 000 заготовок. За одну поездку автофургона в два конца предприятие платит 12 000 руб. Хранение одной заготовки на складе стоит 15 коп. в сутки. Определить оптимальный объем партии деталей и оптимальный интервал между поставками. Какую сумму предприятие заплатит за поставку заготовок и их хранение в течение года?

Задание 3

Проект, рассчитанный на пятнадцать лет, требует инвестиций в размере 150000 ден. ед. В первые пять лет никаких поступлений не ожидается, однако в последующие 10 лет ежегодный доход составит 50000 ден. ед. Следует ли принять этот проект, если ставка дисконта составляет 15%.

Задание 4

Для сборки автомобилей заводу требуется 60000 деталей в год. Поставка на склад завода одной партии этих деталей стоит 8000 руб., а хранение одной детали на складе стоит 20 коп. в сутки. Определить оптимальный объем партии деталей и оптимальный интервал между поставками.

Задание 5: Изучите и кратко сравните две методологии описания процессов.

Что нужно сделать:

Выберите две методологии из списка: IDEF0, Swim Lane (диаграмма дорожек), BPMN (базовые элементы), Простая блок-схема.

Найдите в открытых источниках (учебник, статья) их краткое описание и пример схемы для каждого.

Составьте таблицу сравнения: Название методологии | Основная идея и что показывает | Когда лучше применять | Плюс | Минус.

Цель: Научиться различать методологии по их назначению.

Задание 6.

Поиск «узкого места» в знакомом процессе

Задача: Проанализировать сервисный процесс из повседневной жизни и найти в нём проблему.

Что нужно сделать:

Выберите процесс в знакомой организации (заказ еды в кафе, оформление в поликлинике, покупка в магазине).

Опишите его шаги как наблюдатель.

Определите «узкое место» — шаг, где чаще всего возникает задержка, очередь или ошибка.

Предложите одно простое решение для его устранения.

Цель: Развить навык наблюдательности и первичного анализа процесса.

Тестовые задания

1. К какому виду бизнес-процессов относится процесс «Управление финансами»?

- Основные (клиентские)
- Вспомогательные (обеспечивающие)
- Управленческие
- Развития

2. Что является главной целью процессного подхода к управлению компанией?
- а) Усиление власти функциональных руководителей
 - б) Создание ценности для клиента и повышение эффективности компании
 - в) Сокращение количества сотрудников
 - г) Полная ликвидация всех издержек
3. Первым этапом проектирования бизнес-процесса обычно является:
- а) Внедрение новых технологий
 - б) Описание и анализ существующего процесса (AS-IS)
 - в) Немедленное сокращение затрат
 - г) Назначение владельца процесса
4. Системный подход рассматривает компанию как:
- а) Набор независимых подразделений, борющихся за ресурсы
 - б) Простую линейную цепочку «закупка-продажа»
 - в) Совокупность взаимосвязанных элементов (процессов), работающих на общую цель
 - г) Место работы для персонала
5. Какой метод напрямую направлен на сокращение потерь (муда) в процессах?
- а) SWOT-анализ
 - б) Lean (Бережливое производство)
 - в) Функционально-стоимостный анализ (ФСА)
 - г) Мозговой штурм
6. Японская философия непрерывного, поэтапного улучшения процессов называется:
- а) Реинжиниринг
 - б) Kaizen (Кайдзен)
 - в) Хосин канри
 - г) Канбан
7. Основная цель создания стандартов для сервисных процессов — это:
- а) Обеспечение стабильного качества и предсказуемого результата для клиента
 - б) Максимальное усложнение работы сотрудников
 - в) Сокращение времени на обучение персонала до нуля
 - г) Полное исключение человеческого фактора
8. Контроль качества в процессном подходе предполагает, что проверка осуществляется:
- а) Только в конце процесса специальным отделом ОТК
 - б) На всех ключевых этапах процесса самими исполнителями
 - в) Случайным образом выборочным методом
 - г) По жалобам клиентов
9. Ключевая особенность сервисного бизнес-процесса по сравнению с производственным:
- а) Не требует ресурсов
 - б) Всегда дешевле
 - в) Нематериальность результата и активное участие клиента в процессе
 - г) Отсутствие необходимости в сотрудниках
10. Автоматизация бизнес-процесса — это, в первую очередь:
- а) Полная замена людей роботами
 - б) Перевод рутинных операций и данных на программное обеспечение для повышения скорости и точности
 - в) Увеличение количества отчетов
 - г) Сокращение всех затрат на 100%
11. SWOT-анализ процесса оценивает:
- а) Только его стоимость
 - б) Его внутренние сильные и слабые стороны, а также внешние возможности и угрозы
 - в) Скорость выполнения каждой операции
 - г) Уровень удовлетворенности клиента
12. Какой показатель чаще всего используется для измерения времени выполнения процесса?
- а) Цикл времени процесса (Process Cycle Time)
 - б) Коэффициент текучести кадров
 - в) Объем выручки компании
 - г) Количество задействованного оборудования
13. «Узкое место» (bottleneck) в процессе — это:

- а) Место с наименьшими затратами
 - б) Стадия процесса, ограничивающая его общую производительность и скорость
 - в) Самый дорогой этап
 - г) Начальная точка процесса
14. Какой из способов описания процессов лучше всего подходит для визуализации взаимодействия разных отделов?
- а) IDEF0
 - б) Текстовое описание
 - в) Диаграмма дорожек (Swim Lane Diagram)
 - г) Фотография рабочего места
15. Что изображается прямоугольником (блоком) в методологии IDEF0?
- а) Сотрудник
 - б) Функция (работа, действие)
 - в) Документ
 - г) Отдел
16. Схемы потоков данных (DFD) в первую очередь визуализируют:
- а) Что, куда и в каком виде передается (информация, документы)
 - б) Иерархию подчинения в компании
 - в) Хронологическую последовательность операций
 - г) Финансовые потоки
17. Какой элемент нотации BPMN обозначает решение (ветвление процесса)?
- а) Прямоугольник со скругленными углами
 - б) Стрелка
 - в) Ромб
 - г) Круг
18. Для моделирования взаимодействия отделов внутри одного процесса эффективнее всего использовать:
- а) Инфографику
 - б) Диаграмму дорожек (Swim Lane), где каждая дорожка — отдел/роль
 - в) Древовидную структуру
 - г) Гистограмму
19. Ключевая обязанность владельца процесса:
- а) Выполнять все операции процесса лично
 - б) Нести ответственность за результат и постоянное улучшение всего процесса
 - в) Контролировать каждого сотрудника ежедневно
 - г) Составлять финансовую отчетность по процессу
20. KPI (ключевой показатель эффективности) процесса «Доставка» может быть:
- а) Среднее время доставки заказа
 - б) Количество сотрудников в отделе логистики
 - в) Годовой оборот компании
 - г) Стоимость аренды офиса
21. Какой метод сбора информации о процессе предполагает прямое общение с исполнителями?
- а) Наблюдение
 - б) Интервью (опрос)
 - в) Анализ документов
 - г) Бенчмаркинг
22. Инструкция (регламент) бизнес-процесса должна обязательно содержать:
- а) Биографии всех сотрудников
 - б) Цель процесса, ответственных, шаги, входы/выходы и используемые формы/системы
 - в) Финансовый план компании на 5 лет
 - г) Только общие философские принципы работы
23. Функционально-стоимостный анализ (ФСА) используется для:
- а) Описания последовательности действий
 - б) Оценки морального климата в коллективе
 - в) Определения и анализа затрат, связанных с выполнением каждой функции процесса
 - г) Подбора персонала
24. Метод расчета себестоимости, который распределяет накладные расходы по процессам на основе их потребления ресурсов, называется:
- а) Прямое калькулирование

б) ABC-костинг (Activity-Based Costing)

в) Стандарт-кост

г) Попроцессный метод

25. К простым программам для рисования схем процессов относится:

а) 1С:Бухгалтерия

б) Microsoft Excel

в) Microsoft Visio или онлайн-аналог Draw.io

г) Adobe Photoshop

26. Системы класса Business Process Management (BPM) позволяют:

а) Только рисовать схемы процессов

б) Моделировать, исполнять, контролировать и оптимизировать процессы в реальном времени

в) Вести только бухгалтерский учет

г) Заменять собой CRM-систему

27. К российским программам для бизнес-моделирования относится:

а) SAP

б) Oracle

в) «Бизнес-Инженер» или «Бизнес-студии»

г) ARIS (немецкая)

28. Первый шаг при внедрении процессного подхода в небольшой фирме — это:

а) Закупка дорогого программного обеспечения

б) Увольнение всех старых менеджеров

в) Выбор и детальное описание одного самого проблемного или ключевого процесса

г) Изменение организационной структуры

29. Для улучшения процесса обработки жалоб клиентов важно, прежде всего:

а) Сократить штат службы поддержки

б) Внедрить систему фиксации и отслеживания каждой жалобы до ее разрешения

в) Максимально усложнить форму подачи жалобы

г) Игнорировать повторные обращения

30. При оптимизации работы склада для сокращения времени подбора заказа можно применить принцип:

а) Хранить все товары в одном месте

б) Расположить самые ходовые товары ближе к зоне отгрузки

в) Увеличить количество проверок

г) Нанимать больше грузчиков

31. К основным (клиентским) бизнес-процессам обычно НЕ относится:

а) Производство товара

б) Продажи и маркетинг

в) Обслуживание компьютеров в офисе

г) Послепродажное обслуживание

32. Процессное управление помогает преодолеть недостатки:

а) Клиентоориентированности

б) Функциональной (иерархической) разобщенности отделов («стен» между подразделениями)

в) Использования современных технологий

г) Системы мотивации персонала

33. Ключевой принцип правильного проектирования процесса «с нуля»:

а) Скопировать процесс у конкурента без изменений

б) Ориентироваться на потребности и ценность для конечного клиента

в) Максимально усложнить, чтобы никто другой не смог его повторить

г) Сделать его независимым от сотрудников

34. При анализе компании как системы рассматриваются:

а) Только финансовые показатели

б) Взаимосвязи между отделами, процессами, ресурсами и внешней средой

в) Только квалификация топ-менеджмента

г) История создания компании

35. Метод 5S в рамках бережливого производства направлен на:

а) Организацию и стандартизацию рабочего места для сокращения потерь времени

б) Сокращение штата на 5%

в) Проведение 5 совещаний в день

г) Увеличение производства на 5%

36. Цикл Деминга (PDCA) — это инструмент для:

- а) Проведения аудита
- б) Постоянного улучшения процессов по спирали: Планируй-Делай-Проверяй-Действуй
- в) Начисления заработной платы
- г) Рекрутинга персонала

37. Стандарт сервисного процесса помогает сотруднику:

- а) Проявлять инициативу в любой ситуации без правил
- б) Действовать последовательно и предсказуемо в типовых ситуациях
- в) Избегать общения с клиентом
- г) Самостоятельно устанавливать цены на услуги

38. Статистическое управление процессами (SPC) используется для контроля качества через:

- а) Наказание сотрудников за брак
- б) Отслеживание отклонений ключевых параметров процесса с помощью контрольных карт
- в) Ежедневные планерки
- г) Увеличение количества проверок готовой продукции

39. В сервисном процессе момент взаимодействия сотрудника с клиентом называется:

- а) Бэк-офис
- б) «Моментом истины» (Moment of Truth)
- в) Инцидентом
- г) Перерывом

40. Роботизация процессов (RPA) — это автоматизация, которая:

- а) Заменяет стратегическое мышление руководителей
- б) Имитирует действия человека по работе с данными в компьютерных системах (например, перенос данных из письма в таблицу)
- в) Полностью исключает необходимость в программном обеспечении
- г) Отвечает на звонки вместо оператора с искусственным интеллектом

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).
Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).
Задания для самостоятельного изучения.
Тестовые задания.
Темы рефератов
Вопросы к экзамену

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации

Компетенция

ПК-3: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-3.1: Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

ПК-3.2: Применяет методы управления проектами

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Доклад на заданную тему

Не аттестован (Неудовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

Средний уровень (Хорошо) - Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.

Высокий уровень (Отлично) - 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.

Ответ на вопрос экзамена

Не аттестован - 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.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - 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.

Средний уровень (Хорошо) - Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе 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.

Высокий уровень (Отлично) - 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.

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации
Форма оценивания.

Ответ на вопрос к экзамену.

Решение задачи.

Уровни сформированности компетенции:

- не аттестован (0 – 14 баллов)
- низкий (15 – 32 балла)
- средний (33 – 42 балла)
- высокий (43 – 50 баллов)

Максимум за этап промежуточной аттестации: 50 баллов.

ПЕРЕВОД РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ В ТРАДИЦИОННУЮ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА:

Рейтинговая оценка от 0 до 49 баллов соответствует традиционной оценке «Неудовлетворительно (2)». Уровень сформированности компетенции: Не аттестован.

Рейтинговая оценка от 50 до 65 баллов соответствует традиционной оценке «Удовлетворительно (3)». Уровень сформированности компетенции: Низкий уровень.

Рейтинговая оценка от 66 до 84 баллов соответствует традиционной оценке «Хорошо (4)». Уровень сформированности компетенции: Средний уровень.

Рейтинговая оценка от 85 до 100 баллов соответствует традиционной оценке «Отлично (5)». Уровень сформированности компетенции: Высокий уровень.

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

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 - 0 – 50;
- низкий - 51 – 65;
- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Лопарева А. М.	Бизнес-планирование: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023

Л1.2	Кукушкин С. Н., Акуленко Н. Б., Бобков А. Л., Елина О. А., Калашникова И. А., Калёнов О. Е., Кучеренко А. И., Поздняков В. Я., Васильева Е. С.	Внутрифирменное планирование: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Хруцкий В. Е., Хруцкий Р. В.	Внутрифирменное бюджетирование. Теория и практика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.4	Кукушкин С. Н., Акуленко Н. Б., Бобков А. Л., Елина О. А., Калашникова И. А., Калёнов О. Е., Кучеренко А. И., Поздняков В. Я., Васильева Е. С.	Внутрифирменное планирование: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л1.5	Бородавкина Н. Ю.	Разработка рациональных управленческих решений: учебное пособие	Калининград: БФУ им. И.Канта, 2007
Л1.6	Кузьмицкая А. А.	Бизнес-план предприятия: методические указания по разработке бизнес-плана предприятия для проведения практических занятий и самостоятельной работы по курсу «бизнес-планирование» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 экономика, профиль экономика предприятий и организаций	Брянск: Брянский ГАУ, 2021
Л1.7	Будович Л. С., Старцева Ю. В.	Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие	Москва: РТУ МИРЭА, 2021
Л1.8	Лошинская Е. Н.	Экономика и организация малого бизнеса: конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.01 «Экономика» (профиль «Экономка предприятия») очной формы обучения	Донецк: ДОНАУИГС, 2021
Л1.9	Томорадзе И. В., Денисов Д. Ю., Быкова А. В.	Основы управления бизнес-процессами: учебное пособие	Москва: РТУ МИРЭА, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Хруцкий В. Е., Хруцкий Р. В.	Внутрифирменное бюджетирование. Теория и практика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Хруцкий В. Е., Хруцкий Р. В.	Внутрифирменное бюджетирование. Семь практических шагов: практическое пособие	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Лукаевич И. Я.	Финансовое моделирование в фирме: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.4	Разуваев А. Д., Ледней А. Ю.	Планирование на предприятии: учебно-методическое пособие к курсовой работе для студентов бакалавриата направлений подготовки: «экономика», «менеджмент»	Москва: РУТ (МИИТ), 2020
Л2.5	Вожжова А. П.	Управление финансами. Практикум: учебное пособие	Севастополь: СевГУ, 2020
Л2.6	Сушкова Т. А.	Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания: учебное пособие	Воронеж: ВГУИТ, 2018
Л2.7	Лопарева А. М.	Бизнес-планирование: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.8	Жигалова В. Н.	Планирование на предприятии: учебное пособие	Москва: ТУСУ  , 2021
Л2.9	Охотников И. В., Сибирко И. В.	Стратегический менеджмент и управление изменениями: учебно-методическое пособие	Москва: РУТ (МИИТ), 2021

Л2.10	Жуплей И. В.	Бизнес-планирование: учеб. пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 экономика	Уссурийск: Приморский ГАТУ, 2021
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. -		
Э2	Современный отель.Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс].		
Э3	Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс].		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			

стр. 16

6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	IC.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			
7.1	Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету		

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ Методические указания определяют организацию учебного процесса по дисциплине и предназначены для формирования у обучающихся целостного понимания её структуры, содержания, видов учебной деятельности и требований к результатам освоения. Основная цель изучения дисциплины — формирование профессиональных компетенций, позволяющих решать задачи в соответствии с направленностью образовательной программы. 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Дисциплина структурирована по модульному принципу. Каждый модуль включает теоретический материал и практическую часть, направленную на формирование умений и навыков. Текущая информация о последовательности изучения тем и формах контроля представлена в рабочей программе дисциплины. 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ В АУДИТОРНОМ РЕЖИМЕ 3.1. Подготовка к лекциям Предварительно ознакомьтесь с планом лекции и основными понятиями темы. В процессе лекции фиксируйте ключевые тезисы, определения, классификации, причинно-следственные связи. Своевременно задавайте уточняющие вопросы для прояснения сложных моментов. После лекции систематизируйте конспект, дополнив его материалами из рекомендованных источников. 3.2. Подготовка и участие в семинарских (практических) занятиях Изучите вопросы и задания к занятию, предложенные в методических материалах. Проработайте рекомендуемую литературу, подготовьте тезисы ответов, аргументы для дискуссии. Выполните предварительные расчеты, анализ кейсов или подготовьте материалы для групповой работы. Активно участвуйте в обсуждениях, деловых играх, презентациях, развивая навыки публичного выступления и командного взаимодействия. 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ 4.1. Текущий контроль Проводится в течение семестра для оценки регулярной учебной работы и включает: Выполнение практических заданий. Устные опросы, доклады, презентации. Тестирование по отдельным темам или модулям. Контрольные работы. 4.2. Промежуточная аттестация По завершении изучения дисциплины проводится зачет в форме, определенной рабочей программой. К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объеме учебный план по дисциплине. 5. ПОЛУЧЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ Для разрешения вопросов, возникающих в процессе изучения дисциплины, вы можете обращаться к преподавателю в установленные часы консультаций. Консультации проводятся с целью оказания помощи в освоении сложных тем, подготовке к контрольным мероприятиям и разъяснении требований к выполнению работ.			

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ			
--	--	--	--

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности.

На лекциях преподаватель знакомит студентов с основными положениями темы, а дальнейшее усвоение материала связано с самостоятельной работой. Развитие умений самостоятельной работы происходит в процессе подготовки к занятиям.

Развиваются умения самостоятельного поиска, отбора и

переработки информации. Этому способствуют разные формы постановки заданий для подготовки к занятию, количество вопросов и их формулировка, указание конкретных источников, разделов, страниц или предоставление студентам возможности самостоятельного поиска.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и

Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Критерии оценки заданий для самостоятельной работы:

Полнота и правильность выполнения всех пунктов задания.

Глубина и качество аргументации, использование релевантных теоретических концепций.

Самостоятельность мышления и творческий подход к анализу.

Качество привлеченных источников информации (актуальность, надежность).

Культура оформления работы (логичность изложения, грамотность, соответствие требованиям).

Результаты выполнения заданий самостоятельной работы могут быть использованы:

Для контроля текущего освоения материала (проверка преподавателем).

В качестве основы для выступлений на семинарских занятиях.

Для формирования портфолио учебных достижений студента.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиЦТ
А.В. Павлова

22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Сфера сервиса в мировой экономике**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: зачеты 7 курсовые работы 7	
в том числе:			
аудиторные занятия	50		
самостоятельная работа	94		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	34	34	34	34
Итого ауд.	50	50	50	50
Контактная работа	50	50	50	50
Сам. работа	94	94	94	94
Итого	144	144	144	144

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Никонова Татьяна Викторовна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогозова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Сформировать у обучающихся способность к организации сервисной деятельности на основе глубокого понимания мировых тенденций рынка услуг, современных сервисных технологий и практики международного делового взаимодействия.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Обучение служением	
2.1.2	Основы российской государственности	
2.1.3	История России	
2.1.4	Основы военной подготовки	
2.1.5	Безопасность жизнедеятельности	
2.1.6	Философия	
2.1.7	Правоведение	
2.1.8	Русский язык	
2.1.9	Иностранный язык	
2.1.10	Основы экономики и менеджмента	
2.1.11	Физическая культура и спорт	
2.1.12	Информационные технологии	
2.1.13	Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях	
2.1.14	Экспертиза и диагностика объектов сервиса	
2.1.15	Сервисная деятельность	
2.1.16	Инновации в сервисной деятельности	
2.1.17	Автоматизированные системы управления сервисной деятельностью	
2.1.18	Организация анимационного сервиса	
2.1.19	Маркетинг в сервисе	
2.1.20	Кросс-культурные коммуникации	
2.1.21	Основы бухгалтерского учета и отчетности	
2.1.22	Экономика и предпринимательство в сервисе	
2.1.23	Стандартизация и управление качеством	
2.1.24	Проектирование бизнес-процессов сервисной организации	
2.1.25	Профессиональная этика и этикет	
2.1.26	Технологии продаж в сфере обслуживания	
2.1.27	Документационное обеспечение управления организациями сервиса	
2.1.28	Основы психологии в профессиональной деятельности	
2.1.29	Экскурсионный сервис	
2.1.30	Конгрессно-выставочная деятельность	
2.1.31	Татарский язык и культура в профессиональной деятельности	
2.1.32	Сервисная практика	
2.1.33	Ознакомительная практика	
2.1.34	Курортный сервис	
2.1.35	Организация спортивно-зрелищных мероприятий	
2.1.36	Брендинг в сфере услуг	
2.1.37	Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса	
2.1.38	Организация ресторанного бизнеса	
2.1.39	Логистический сервис	
2.1.40	Реклама и связи с общественностью в сервисе	
2.1.41	Организационно-управленческая	
2.1.42	Основы исследовательской деятельности	
2.1.43	Управление деятельностью предприятия сервиса	

2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса
2.2.2	Финансовый менеджмент в сервисе
2.2.3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.4	Бизнес-планирование в сервисе
2.2.5	Преддипломная практика
2.2.6	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2 .2:Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знать:

Основные тенденции развития и структуру мирового рынка услуг, региональные особенности сервисной деятельности, а также прогрессивные сервисные технологии, применяемые в международной практике.

Принципы и методы управления процессами обслуживания в международных компаниях, а также модели и инструменты планирования, контроля и оценки эффективности сервисной деятельности с учетом глобальных требований.

Уметь:

Анализировать и адаптировать успешные организационные модели сервисных компаний с мирового рынка.

Анализировать мировой рынок услуг, оценивать и адаптировать лучшие зарубежные сервисные технологии для применения в конкретных профессиональных ситуациях с целью повышения эффективности и конкурентоспособности.

Владеть:

Навыками применения современных сервисных технологий, доказавших свою эффективность на мировом рынке, для организации работы исполнителей и повышения качества сервиса.

Навыками анализа и проектирования процессов обслуживания, а также методами планирования и контроля этих процессов на основе изучения передового международного опыта.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Мировая экономика как система, тенденции развития			
1.1	Мировая экономика как система, тенденции развития /Тема/	7	0	
1.2	Мировая экономика как система, тенденции развития /Лек/	7	4	ПК-2 .2-31
1.3	Мировая экономика как система, тенденции развития /Пр/	7	6	ПК-2 .2-31
1.4	Мировая экономика как система, тенденции развития /Ср/	7	4	ПК-2 .2-31
1.5	Классификация стран в мировой экономике и проблема экономической отсталости /Тема/	7	0	
1.6	Классификация стран в мировой экономике и проблема экономической отсталости /Лек/	7	2	ПК-2 .2-У1

1.7	Классификация стран в мировой экономике и проблема экономической отсталости /Пр/	7	6	ПК-2 .2-У1
1.8	Классификация стран в мировой экономике и проблема экономической отсталости /Ср/	7	10	ПК-2 .2-У1
1.9	Международная торговля, её место и роль в системе международных экономических отношений /Тема/	7	0	
1.10	Международная торговля, её место и роль в системе международных экономических отношений /Лек/	7	2	ПК-2 .2-В1
1.11	Международная торговля, её место и роль в системе международных экономических отношений /Пр/	7	6	ПК-2 .2-В1
1.12	Международная торговля, её место и роль в системе международных экономических отношений /Ср/	7	4	ПК-2 .2-В1
	Раздел 2. Направления развития структуры сферы услуг сервиса в мире. Характеристика основных тенденций на мировом рынке услуг сервиса.			
2.1	Основные тенденции в развитии международной торговли услугами сервиса /Тема/	7	0	
2.2	Основные тенденции в развитии международной торговли услугами сервиса /Лек/	7	2	ПК-2 .2-В1
2.3	Основные тенденции в развитии международной торговли услугами сервиса /Пр/	7	6	ПК-2 .2-В1
2.4	Основные тенденции в развитии международной торговли услугами сервиса /Ср/	7	2	ПК-2 .2-В1
2.5	Особенности внешней торговли услугами сервиса России /Тема/	7	0	
2.6	Особенности внешней торговли услугами сервиса России /Лек/	7	6	ПК-2 .2-У1
2.7	Особенности внешней торговли услугами сервиса России /Пр/	7	10	ПК-2 .2-У1
2.8	Особенности внешней торговли услугами сервиса России /Ср/	7	2	ПК-2 .2-У1
	Раздел 3. КР			
3.1	КР /Тема/	7	0	

3.2	КР /КР/	7	72	ПК-2 .2-31 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1
3.3	Зачет /Тема/	7	0	
3.4	Зачет /Зачёт/	7	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).

Раздел 1

Тема 1. Мировая экономика как система: тенденции развития

Вопросы для подготовки докладов:

Субъекты современного мирового хозяйства: государства, транснациональные корпорации и международные организации..

Проблемы и методы измерения ВВП и ВМП в глобальной экономике.

Формы международных экономических отношений: сравнительная роль торговли, инвестиций и трудовой миграции.

Исторические этапы формирования и развития мировой экономики.

Закономерности и противоречия глобального экономического развития в начале XXI века.

Тема 2. Классификация стран и проблема экономического неравенства

Вопросы для подготовки докладов:

Критерии «развитости»: почему классификации МВФ и Всемирного банка различаются

Страны с развитой и формирующейся рыночной экономикой: сравнительная характеристика

Международные организации в решении проблем экономического неравенства.

Цели устойчивого развития ООН: эффективны ли они в борьбе с экономической отсталостью

Влияние политической нестабильности и коррупции на экономическое развитие государства.

Тема 3. Международная торговля: теории и политика

Вопросы для подготовки докладов:

Теория сравнительных преимуществ Д. Рикардо: актуальность в условиях глобальных цепочек.

Парадокс Леонтьева: как он изменил взгляд на теорию международной торговли?

Национальная конкурентоспособность: теория М. Портера на примере конкретной страны.

Государственная политика в области внешней торговли. Сущность, виды и инструменты торговой политики

Современные инструменты протекционизма: технические барьеры, субсидии, антидемпинговые меры.

Роль ВТО в современной мировой торговле: кризис или трансформация?

Торговые войны XXI века: причины, методы и последствия для мировой экономики.

Географическая структура мирового рынка товаров и услуг: доминирование развитых стран и рост доли развивающихся экономик.

Отраслевая структура международной торговли услугами: динамика и ключевые секторы (транспорт, туризм, деловые услуги).

Раздел 2.

Тема 4. Мировой рынок услуг: структура и тренды

Вопросы для подготовки докладов:

Географическая структура торговли услугами

Специализация стран в экспорте услуг: финансовые центры, туристические дестинации и центры аутсорсинга.

Трансграничное предоставление услуг и коммерческое присутствие как основные способы реализации.

Глобализация сервисных рынков: интеграция цепочек создания стоимости и развитие международных сетей.

Традиционные и инновационные способы реализации услуг в мировой экономике

«Невидимая» торговля: особенности и проблемы учета интеллектуальных услуг. Протекционизм в сфере услуг: нетарифные барьеры и регулирование иностранного участия.

Основные инструменты государственного протекционизма в сфере импорта услуг и как они влияют на конкуренцию на внутреннем рынке

Меры государственной поддержки наиболее по стимулированию экспорта услуг и создания национальных конкурентных преимуществ

Тема 5. Россия на мировом рынке услуг

Вопросы для подготовки докладов:

Структура экспорта услуг России

Основные партнеры России по торговле услугами

Санкции как фактор сдерживания с одной стороны и фактор развития с другой стороны торговли услугами России.

Государственная политика РФ на рынке услуг

Государственное регулирование рынка услуг в РФ Импортозамещение в сфере услуг РФ

Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).

Раздел 1

Задача 1: «Сравнение двух рынков»

Условие:

Компания хочет выйти со своими услугами (например, онлайн-образованием) на два рынка: Германию и Индию. Опишите 2–3 ключевых фактора, которые нужно учесть для каждого рынка (например, уровень цифровизации, платёжеспособность населения, культурные особенности, государственное регулирование).

Пример решения:

Германия:

- Высокая платёжеспособность, но конкуренция с местными провайдерами.
- Строгие законы о защите данных (GDPR).
- Предпочтение качественного контента на немецком языке.

Индия:

- Низкая средняя цена услуги, но большой потенциальный охват.
- Важность мобильного формата (высокое использование смартфонов).
- Государственные ограничения для иностранных ИТ-компаний.

Задача 2: «Экспорт услуг: расчёт выручки»

Условие:

Российская ИТ-компания разрабатывает мобильные приложения для зарубежных клиентов.

В текущем году она заключила контракты:

- С США на 50 000 долларов.
- С Казахстаном на 15 000 000 тенге.
- С ОАЭ на 200 000 дирхамов.

Курсы: 1 доллар = 90 руб., 1 тенге = 0.20 руб., 1 дирхам = 25 руб.

Вопрос: Какова общая выручка компании в рублях?

Раздел 2

Задача 3: «Выбор канала продвижения»

Условие:

Туристическое агентство из России хочет привлечь клиентов из Китая для отдыха на Байкале.

Какие каналы продвижения (не менее двух) будут наиболее эффективны и почему?

Пример ответа:

Сотрудничество с китайскими соцсетями (WeChat, Weibo) через блогеров-путешественников.

Размещение информации на популярных китайских туристических платформах (Ctrip, Qunar).

Причина: Высокий уровень проникновения соцсетей и доверия к мнению лидеров мнений в Китае.

Задача 4: «Расчет эффекта для экономики»

Условие:

Развитие внутреннего туризма в регионе привело к увеличению спроса на местные гостиничные услуги на 300 млн рублей в год.

Вопрос:

Какой дополнительный положительный эффект, помимо прямого дохода отельеров, это может оказать на экономику региона? Назовите два эффекта.

Пример ответа:

Создание новых рабочих мест не только в гостиницах, но и в смежных отраслях: общественном питании, транспорте, развлечениях.

Рост налоговых поступлений в бюджет региона от увеличения оборота компаний в туристическом кластере и подоходного налога с новых сотрудников.

Вопросы к зачету :

1. Мировая экономика: основные субъекты и объекты.
2. Показатели развития мировой экономики.
3. Этапы развития мирового хозяйства.
4. Международное разделение труда: понятие и виды.
5. Основные формы международных экономических отношений.
6. Классификация стран в мировой экономике.
7. Понятие и причины экономической отсталости стран.

8. Роль ООН в решении глобальных экономических проблем.
9. Мировой рынок: сущность и конъюнктура.
10. Теория абсолютных преимуществ А. Смита.
11. Теория сравнительных преимуществ Д. Рикардо.
12. Теория факторов производства Хекшера-Олина.
13. Роль ВТО в регулировании международной торговли.
14. Понятие и инструменты протекционизма.
15. Таможенные тарифы: виды и последствия введения.
16. Нетарифные ограничения в международной торговле.
17. Мировой рынок услуг: структура и особенности.
18. Основные секторы мировой торговли услугами.
19. Географическая структура мирового рынка услуг.
20. Транспортные услуги в мировой экономике.
21. Туристические услуги как сектор мировой экономики.
22. Финансовые услуги на мировом рынке.
23. Понятие и последствия глобализации сервисных рынков.
24. Цифровизация как тренд развития сферы услуг.
25. Особенности торговли услугами в рамках ЕАЭС.
26. Россия на мировом рынке услуг: основные экспортные позиции.
27. Структура импорта услуг в России.
28. Основные партнеры России по торговле услугами.
29. Национальные интересы и регулирование импорта услуг.
30. Конкурентные преимущества России в сфере услуг.
31. Государственная поддержка экспорта услуг.
32. Влияние санкций на российский рынок услуг.
33. Перспективные направления развития сферы услуг в РФ.
34. Профессиональная этика в международном сервисе.
35. Культурные особенности ведения бизнеса в сфере услуг.

5.2. Темы письменных работ

Курсовая работа (проект) представляет собой самостоятельное научное исследование студента, являющееся неотъемлемой частью образовательного процесса.

Курсовая работа представляет собой исследовательскую работу по проблематике, непосредственно связанной с профилем соответствующей основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП).

Цель курсовой работы (проекта) – закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении учебных дисциплин ОПОП, формирование у студентов профессиональных компетенций и навыков самостоятельного решения профессиональных задач.

В процессе выполнения курсовой работы (проекта) решаются следующие задачи:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний, полученных в процессе обучения;
- приобретение навыков ведения самостоятельной исследовательской работы, включая поиск и анализ необходимой информации;
- формирование у студентов системного мышления через определение целей и постановку задач работы и навыков ведения научно-исследовательской работы;
- развивает компетенции аналитической, исследовательской и проектной деятельности, работы с информацией;
- самостоятельное исследование актуальных вопросов;
- развитие у обучаемых логического мышления и умения аргументированно излагать мысли при анализе теоретических проблем и практических примеров, умения формулировать выводы и предложения.

2. Выбор и утверждение темы курсовой работы (проекта)

Студент выбирает тему курсовой работы в соответствии с перечнем примерных тем курсовых работ (проектов) по дисциплине, указанной в учебном плане. При выборе темы курсовой работы необходимо учесть возможность дальнейшего ее развития,

углубления и конкретизации, а также использования в выпускной квалификационной работе. Выбранная тема курсовой работы должна быть согласована с научным руководителем.

Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки и при согласовании с заведующим кафедрой и/или научным руководителем. Изменения темы курсовой работы могут быть внесены только после согласования с

научным руководителем.

При выборе темы курсовой работы необходимо учитывать следующие условия:

- соответствие темы курсовой работы содержанию дисциплины и/или направлению деятельности (соответствующему ОПОП);
- актуальность проблемы;
- наличие специальной литературы и возможность получения фактических данных, необходимых для анализа;
- собственные научные интересы и способности студента;
- преемственность исследований, начатых в предыдущих курсовых работах и в период практик;
- исключение по возможности дублирования (дословного совпадения формулировок) тем курсовых работ, выполняемых студентами (творческим коллективом студентов).

Темы курсовых работ:

1. Структура и особенности международной торговли услугами
2. Современные тенденции развития сферы услуг
3. Деятельность ТНК на рынке услуг
4. Тенденции развития электронных банковских услуг в развитых странах
5. Деятельность транснациональных банков на международном рынке банковских услуг
6. Услуги фондовых бирж на международном
7. Международный рынок страховых услуг
8. Транспорт в международной торговле услугами
9. Перспективы развития транспортного комплекса в мировой экономике
10. Экономическая сущность и виды международного туризма
11. Перспективы развития международного туризма
12. Брендинг как форма современной маркетинговой стратегии в туризме
13. Международные требования к качеству услуг в индустрии туризма и гостеприимства
14. Международные гостиничные цепи на рынке гостеприимства
15. Специфика образовательных услуг, международная торговля услугами образования
16. Глобализационные процессы и сфера культурных услуг
17. Основные макросекторы мирового рынка услуг
18. Международная практика по защите национального рынка услуг.
19. Способы реализации услуг на мировом рынке
20. Торговля профессиональными и деловыми услугами. на мировом рынке
21. Этапы эволюции международного обмена товарами и услугами. Современное значение международной торговли услугами
22. Формирование региональных рынков услуг.
23. Становление многосторонней системы регулирования торговли услугами.
24. Международные платежные системы, их роль в современной экономике.
25. Современные франчайзинговые сделки мировых сервисных компаний.
26. Производственные услуги в мировой экономике
27. Проблемы регулирования торговли услугами на национальном и международном уровнях.
28. Понятие обмена (торговли) технологиями в системе международной торговли. Формы продажи технологий.
29. Роль и место России в международной торговле технологиями.
30. Роль и место рекламы на мировом рынке услуг.
31. Особенности международных рекламных кампаний.
32. Внешнеторговая рекламная деятельность и ее особенности.

5.3. Фонд оценочных средств

Задания для самостоятельного изучения:

Раздел 1

1. Ответьте верно-неверно (ответ поясните в случае выбора «неверно»)

- А) отрасли, находящиеся под защитой протекционистской политики, никогда не смогут стать конкурентоспособными на мировом рынке именно из-за такой защиты
- Б) политика свободы торговли проводится с целью защиты рабочих мест
- В) протекционизм на внутреннем рынке услуг сервиса ведет к их удешевлению в стране
- Г) национальный режим – режим экономических отношений между государствами, при котором одно государство предоставляет иностранным физическим и юридическим лицам менее благоприятный, чем режим для своих юридических и физических лиц
- Д) введение лимитов вывоза валюты из страны никак не влияет на внешнюю торговлю услугами сервиса
- Е) С целью расширения внешней торговли услугами трудовое законодательство развитых стран отдает предпочтение при трудоустройстве местному населению
- Ж) Предоставление бесплатных социальных сервисных услуг муниципальными предприятиями, например, образовательными ограничивает и затрудняет доступ на данный рынок иностранным производителям аналогичных услуг.
- З) В любой стране мира наряду с отраслями сферы услуг сервиса, где может действовать рынок свободной конкуренции, существуют сервисные отрасли, где услуги являются объектом жесткого государственного регулирования.
- И) Протекционистская политика актуальна только для молодых, для стареющих отраслей сектора услуг такая политика бесполезна
- К) Протекционизм вреден с точки зрения потребителя, которого он заставляет переплачивать за необходимые ему услуги
- Л) Торговая политика протекционизма более характерна для молодых развивающихся стран
- М) Торговые ограничения в секторе услуг сервиса сложнее, чем на товарных рынках

2. указать различия в транспортных системах развитых и развивающихся стран по характеристикам:

% протяженность от общей мировой транспортно системы

% от мирового грузооборота

Плотность транспортной сети на 100 км² территории

Технический уровень (высокий- средний- низкий)

Сколько видов преобладающего транспорта

Подвижность населения (высокий- средний- низкий)

Раздел 2.

3. Верны ли утверждения (В/Н), ответ аргументируйте

1. Увеличение доли туризма в конце XX — начале XXI в. в международном экспорте услуг можно обусловить ростом доходов населения.
2. По темпам роста во всех странах устойчиво лидирует комплекс транспортных услуг
3. Потребление за границей является способом реализации услуг значительно схожим с продажей товаров в международной торговле
4. Трансграничная поставка – это способ поставки услуг сервиса, который связан с привлечением иностранных инвестиций и созданием иностранных фирм или их филиалов
5. Непризнание профессиональной квалификации специалистов отдельными странами и требования к получению лицензий мешают реализации такого способа реализации услуг сервиса, как присутствие физических лиц
6. Глобальное производство и сбыт формируют глобального потребителя, - оптового заказчика услуг сервиса

4. Верны ли утверждения (В/Н), ответ аргументируйте

1. В мировой торговле услугами сервиса, в отличие от торговли товарами, велика роль торгового посредничества.
2. Все виды услуг сервиса в современности вовлечены в мировой торговый оборот
3. Нематериальность многих услуг сервиса затрудняет их пограничный контроль при вывозе или ввозе
4. Международная торговля услугами сервиса требует либо присутствия за рубежом их непосредственных производителей, либо присутствия иностранных потребителей в стране-производителе услуг.

5. Рабочие-иммигранты обычно получают более низкий доход, чем другие рабочие. Поэтому в результате иммиграции снижается уровень среднего дохода в стране (размер национального дохода на душу населения), что противоречит выводу о том, что принимающая страна в целом выигрывает от миграции рабочей силы. Как вы можете объяснить данный парадокс?

Тестовые задания к зачету.

1. Что выступает главным фактором эффективной деятельности ТНК?

- а) Сбыт товаров;
- б) оказание услуг;
- в) организация бизнеса;
- г) международное производство.

2. Главная особенность ТНК – это:

- а) минимизация издержек производства;
- б) активизация сбыта продукции;
- в) наличие зарубежных филиалов по производству;
- г) все ответы верны.

3. ТНК выступают движущей силой:

- а) международной торговли;
- б) прямых иностранных инвестиций;
- в) портфельных иностранных инвестиций;
- г) интеграции.

4. Главным источником деятельности ТНК является:

- а) наличие специфических условий;
- б) использование в своих целях финансовых ресурсов всего мира;
- в) возможность расщепления капитала;
- г) межфирменные переливы.

5. Современные транснациональные корпорации:

- а) международные в основном по капиталу;
- б) только национальны по капиталу;
- в) международные по сфере деятельности.

6. Транснациональные компании в России:

- а) имеются;
- б) отсутствуют;
- в) представлены в основном энергетическими компаниями;
- г) представлены в основном компаниями, действующими в обрабатывающей промышленности.

7. Выделите признак, присущий ТНК

- а) Годовой оборот (объем продаж) более одного млрд. долларов США;
- б) Годовой оборот (объем продаж) более десяти млрд. долларов США;
- в) Годовой оборот (объем продаж) более с млрд. долларов США;

8. Выделите признак, присущий ТНК

- а) Наличие филиалов не менее чем в 5 странах;
- б) Наличие филиалов не менее чем в 10 странах;
- в) Наличие филиалов не менее чем в 6 странах;

9. Выделите признак, присущий ТНК

- а) Доля зарубежных активов должна составлять 25-30% в общей стоимости активов компании
- б) Доля зарубежных активов должна составлять 10-20% в общей стоимости активов компании
- в) Доля зарубежных активов должна составлять 5-10% в общей стоимости активов компании

10. Выделите признак, присущий ТНК

- а) Половина всего оборота компании должно приходиться на внешние операции, то есть реализовываться за пределами

головного офиса ТНК.

б) От одной трети до одной пятой всего оборота компании должно приходиться на внешние операции, то есть реализовываться за пределами головного офиса ТНК.

в) От 50% до 75% всего оборота компании должно приходиться на внешние операции, то есть реализовываться за пределами головного офиса ТНК.

11 ТНК – это (укажите верный ответ):

а) корпорация, действующая в нескольких отраслях;

б) крупнейшая национальная фирма;

в) корпорация, головная компания которой имеет свои отделения во многих странах, осуществляя координацию и интеграцию их деятельности.

12. Отметьте позитивные моменты деятельности ТНК в принимающих странах:

а) способствуют экономическому развитию принимающих стран;

б) устанавливают монопольные цены на продукцию;

в) внедряют передовую технологию в странах функционирования;

г) внедряют режим экономии труда и ресурсов;

д) диктуют свои экономические и политические условия.

13. Какие виды деятельности ТНК доминирует на современном этапе международного сотрудничества (выберите правильный ответ):

а) вывоз товаров и услуг;

б) вывоз капитала;

в) организация производства и сбыта непосредственно на зарубежных рынках.

14. Транснационализация производства — это:

а) создание компаниями, объединяющими капитал и представителей нескольких стран хозяйственных единиц за пределами своих стран

б) сближение и взаимопроникновение национальных экономик на всех стадиях воспроизводственного процесса

в) повышение степени открытости национальных экономик

г) хозяйственно-политическое объединение стран на основе развития глубоких устойчивых связей и МРТ

15. Технологическая специализация — это специализация стран:

а) по географическому принципу

б) на производстве готовых товаров и услуг

в) на производстве частей и компонентов изделий

г) на выполнении отдельных технологических процессов

16. Стратегические альянсы — это:

а) гибкие межфирменные союзы, создаваемые для совместного решения ориентированных на глобальный рынок конкурентных задач в какой-то области, но позволяющие продолжать соперничество в других сферах

б) обобщающая форма предпринимательства фирм, которые не конкурируют друг с другом, имеют взаимодополняющую стратегию, зависят друг от друга в процессе достижения успеха

в) совместное владение несколькими корпорациями ценными бумагами друг друга

г) кооперация большого количества предприятий на базе долгосрочной совместной работы, регулируемая через одну компанию

17. Разделение по видам бизнеса является основой формирования структуры ТНК:

а) продуктовой

б) географической

в) потребительской

г) функциональной

18. Разделение по рыночным клиентским сегментам является основой формирования структуры ТНК:

а) продуктовой

б) географической

в) потребительской

г) функциональной

19. Разделение по странам и регионам является основой формирования структуры ТНК:

а) продуктовой

б) географической

в) потребительской

г) функциональной

20. Разделение по видам деятельности в цепи ценности является основой формирования структуры ТНК:

а) продуктовой

б) географической

в) потребительской

г) функциональной

21. Входящее в систему ТНК предприятие в принимающей стране, в котором головная компания имеет право решающего голоса в силу владения более акций с правом решающего голоса и назначает руководителей этого предприятия.

а) ассоциированная компания

б) дочерняя компания

в) отделение

г) представительство

22. Входящее в систему ТНК предприятие в принимающей стороне, в котором головное предприятие владеет не менее 10%, но не более 50% акций. Головная компания не контролирует, но не принимает участие в контроле над этим

предприятием.

- а) ассоциированная компания
- б) дочерняя компания
- в) отделение
- г) представительство

23. Признак дивидендных аристократов (выделите верный):

- а) Капитализация на фондовом рынке не менее \$3 млрд. (вхождение в список 500 крупнейших компаний США);
- б) Регулярность выплат дивидендов (не менее 5 лет подряд);
- в) возможны неравномерные выплаты дивидендов

24. Признак дивидендных аристократов (выделите верный):

- а) Капитализация на фондовом рынке не менее \$10 млрд. (вхождение в список 500 крупнейших компаний США);
- б) Регулярность выплат дивидендов (не менее 25 лет подряд);
- в) возможны неравномерные выплаты дивидендов

25. Выделите верное утверждение:

- а) Основной состав дивидендных аристократов состоит из компаний промышленного, сырьевого и сервисного секторов экономики
- б) Основной состав дивидендных аристократов состоит из компаний информационного сектора экономики
- в) Основной состав дивидендных аристократов состоит из компаний секторов связи и ИТ.

26. Выделите верное утверждение:

- а) компании, выплачивающие дивиденды в среднем дорожают быстрее, чем те, что направляют средства в свое развитие
- б) компании, выплачивающие дивиденды в среднем не меняют свою стоимость на рынке, чем те, что направляют средства в свое развитие
- в) компании, выплачивающие дивиденды в среднем снижают свою стоимость быстрее, чем те, что направляют средства в свое развитие

27. Выделите верное утверждение:

- а) Список дивидендных аристократов постоянен
- б) В списке отсутствуют растущие компании, способные в будущем обеспечить щедрые дивиденды
- в) Дивидендные аристократы рассчитаны на инвесторов, для которых важен активный доход здесь и сейчас

28. Выделите верное утверждение:

- а) Список дивидендных аристократов непостоянен
- б) В списке присутствуют растущие компании, способные в будущем обеспечить щедрые дивиденды
- в) Дивидендные аристократы рассчитаны на инвесторов, для которых важен пассивный доход здесь и сейчас

29. Первое место по количеству компаний в рейтинге принадлежит

- а) Японии
- б) США
- в) Германии
- г) Франции

30. К положительным сторонам ТНК можно отнести:

- а) По большей части качественная и дорогая продукция.
- б) Большое число надежных рабочих мест.
- в) Развитие иностранного капитала в перспективных отраслях страны

31. Основными организационными формами зарубежных филиалов ТНК являются ... (укажите не менее двух вариантов ответа)

- а) дипломатические представительства
- б) дочерние компании
- в) ассоциированные компании
- г) представительства по продаже товаров

32. Основу господства ТНК (транснациональная корпорация) на мировом рынке составляют

- ... а) ссудный капитал
- б) портфельные инвестиции
- в) заемный капитал
- г) прямые инвестиции

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы текущего контроля (доклады на заданную тему).
Практическая работа (Задачи для текущего контроля знаний).
Задания для самостоятельного изучения.
Тестовые задания.
Темы курсовых работ
Вопросы к зачету .

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Процедуры оценки сформированности компетенций в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации
Компетенция
ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
Индикаторы достижения: ПК-2 .2: Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Практическая работа:

Не аттестован (Не удовлетворительно) - Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Низкий (Удовлетворительно) - Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.

Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень

Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Доклад на заданную тему

Не аттестован (Неудовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

Средний уровень (Хорошо) - Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.

Высокий уровень (Отлично) - Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; и/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.

Ответ на вопрос зачета

Не аттестован - 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.

Низкий уровень (Удовлетворительно) - 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.

Средний уровень (Хорошо) - Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе 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.

Высокий уровень (Отлично) - 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.

Защита курсовой работы.

Не аттестован (Неудовлетворительно) - Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии обработки информации. В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные при защите вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.

Низкий (Удовлетворительно) - Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. На защите представлено пояснение по 1-2 профессиональным терминам. Используются информационные технологии, но качество представления материала низкое: в курсовой отсутствует наглядность и логика изложения информации, 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.

Средний (Хорошо) - Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Используются информационные технологии обработки данных. Материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков.

Высокий (Отлично) - Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Приведено понятие более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии обработки данных. 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.

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится путем тестирования на компьютере в ЭИОС Университета.

Соответствие набранных баллов уровню сформированности компетенций:

- не аттестован - 0 – 14;

- низкий - 15 – 32;

- средний - 33 – 42;

- высокий - 43 – 50.

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

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 - 0 – 50;
- низкий - 51 – 65;
- средний - 66 – 84;
- высокий - 85 – 100.

При итоговом оценивании сформированности компетенций оценки переводятся из 100-балльной в 4-балльную систему по следующему принципу:

Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован.

Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий.

Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний.

Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.

ПЕРЕВОД РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ В ТРАДИЦИОННУЮ ДЛЯ ЗАЧЕТА:

Рейтинговая оценка 50 и менее баллов соответствует оценке «Не зачтено».

Рейтинговая оценка от 51 до 100 баллов соответствует оценке «Зачтено».

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Бабурина Н. А.	Международные валютно-кредитные и финансовые отношения: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.2	Шубаева В. Г., Шимко П. Д., Максимцев И. А.	Экономика транснациональной компании: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.3	Кузнецова Г. В.	Экономический потенциал России: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.4	Сысоева Г. Ф., Малецкая И. П., Абдалова Е. Б.	Анализ внешнеэкономической деятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.5	Сапир Е. В., Карачев И. А.	Специальные экономические зоны в мировой экономике: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.6	Хасбулатов Р. И.	Международные корпорации в мировой экономике: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.7	Лузина Т. В., Высоцкая В. Г.	Запреты и ограничения внешнеторговой деятельности: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.8	Кузнецова Г. В.	Конъюнктура мировых товарных рынков: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.9	Максимцев И. А., Шимко П. Д., Шубаева В. Г.	Мировая экономика и международные экономические отношения: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.10	Хасбулатов Р. И.	Международные экономические отношения в 3 ч. Часть 1: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025

ЛП.11	Смитиенко Б. М., Абалкина А. А., Галазова А. А., Кабанова О. Н., Котляров Н. Н., Миронова В. Н., Поспелов В. К., Романов С. М., Супрунович Б. П., Эскиндаров М. А., Лукьянович Н. В.	Мировая экономика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.12	Прокушев Е. Ф., Костин А. А.	Основы внешнеэкономической деятельности Российской Федерации: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.13	Кузнецова Г. В.	Россия в системе международных экономических отношений: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.14	Федякина Л. Н.	Международные экономические отношения: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.15	Кузнецова Г. В., Подбиралова Г. В.	Международная торговля товарами и услугами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.16	Платонова И. Н., Алёшин Д. А., Гурова И. П., Долгова М. В., Исаченко Т. М., Иванова Н. А., Козлова О. А., Коломейцева А. А., Костюнина Г. М., Максакова М. А., Пак Е. В., Пичков О. Б., Ревенко Л. С., Савельев О. В., Сидоров А. А., Сидорова Е. А., Солдатенко Д. М., Сумин А. В.	Международные экономические отношения в глобальной экономике: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.17	Заволокина Л. И., Диесперова Н. А.	Мировая экономика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
ЛП.18	Сильвестров С. Н., Зарицкий Б. Е., Котляров Н. Н., Лукьянович Н. В., Перская В. В., Поспелов В. К., Стародубцева Е. Б., Ткаченко А. А., Ярыгина И. З., Медведева М. Б., Планинда Л. Ю., Кабанова О. Н., Миронова В. Н., Сидоренко Т. В., Сумароков Е. В., Хомякова Л. И., Чувакина Л. Г.	Международные экономические организации: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Хасбулатов Р. И.	Международные экономические отношения в 3 ч. Часть 3: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.2	Худоренко Е. А., Христолюбова Н. Е.	Мировая экономика и международные экономические отношения в схемах и таблицах: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.3	Хасбулатов Р. И.	Международные финансы в 2 ч. Часть 2.: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.4	Диденко Н. И., Скрипнюк Д. Ф., Конахина Н. А., Киккас К. Н.	Транснациональные корпорации в международных экономических отношениях: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.5	Дерен В. И.	Мировая экономика и международные экономические отношения: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.6	Хасбулатов Р. И., Михайлов А. И., Кузнецова Г. В., Савина Н. П., Иванова С. В., Ромашкина В. А., Муртузалиева С. Ю., Ачалова Л. В., Тюрина О. А., Захарова Н. В., Ландабасо Ангуло А. И., Кузьмина Т. И., Герман Е. И., Хасбулатов О. Р., Дунаева Е. В., Ульченко Н. Ю., Фитуни Л. Л., Абрамова И. О., Подбиралина Г. В., Захарова Е. В., Бяшарова А. Р., Яковлев П. П.	Мировая экономика в 2 ч. Часть 1.: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.7	Прокушев Е. Ф., Костин А. А.	Организация внешнеэкономической деятельности: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.8	Хасбулатов Р. И.	Международные экономические отношения в 3 ч. Часть 2: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.9	Прокушев Е. Ф., Костин А. А.	Внеэкономическая деятельность: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.10	Эскиндаров М. А., Балюк И. А., Навой А. В., Пищик В. Я., Хмыз О. В., Кузнецов А. В., Звонова Е. А.	Мировые финансы: регулирование и оценка конъюнктуры мировых рынков: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.11	Эскиндаров М. А., Игнатова О. В., Пищик В. Я., Туруев И. Б., Антропов В. В., Звонова Е. А.	Международные рынки: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.12	Хасбулатов Р. И., Михайлов А. И., Кузнецова Г. В., Савина Н. П., Иванова С. В., Ромашкина В. А., Муртузалиева С. Ю., Ачалова Л. В., Тюрина О. А., Захарова Н. В., Ландабасо Ангуло А. И., Кузьмина Т. И., Герман Е. И., Хасбулатов О. Р., Дунаева Е. В., Ульченко Н. Ю., Фитуни Л. Л., Абрамова И. О., Подбиралина Г. В., Захарова Е. В., Бяшарова А. Р., Яковлев П. П.	Мировая экономика в 2 ч. Часть 2.: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.13	Прокушев Е. Ф., Костин А. А.	Внеэкономическая деятельность: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2025

Л2.14	Хасбулатов О. Р., Савина Н. П., Ачалова Л. В., Золотова Е. В., Бяшарова А. Р., Тюрина О. А., Спартак А. Н., Подбиралина Г. В., Захарова Н. В., Кузнецова Г. В., Хасбулатов Р. И.	Международная торговля: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
-------	--	---	---------------------

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	РОСБИЗНЕСКОНСАЛТИНГ. Инфрамагентство
Э2	Федеральная служба государственной статистики
Э3	EREPORT.RU.мировая экономика
Э4	eLibrary.Ru : научная электронная библиотека
Э5	Информационно-правовой портал Гарант

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

6.3.1.1	Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	1. Государственная статистика России : сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.2	2. Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения 01.02.2023). – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.3	3. Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.4	4. Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.5	5. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.6	6. Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ / (дата обращения 01.02.2023). - Текст : электронный.
6.3.2.7	7. Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.8	8. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения 01.02.2023). - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.9	9. Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.10	10. Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.11	11. ПАКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.12	12. Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.13	13. ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.
6.3.2.14	14. Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs (дата обращения 01.03.2023). – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Персональный компьютер ICL RAY, ЖК телевизор TCL 75 дюймов, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету
7.2	

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические указания определяют организацию учебного процесса по дисциплине и предназначены для формирования у обучающихся целостного понимания её структуры, содержания, видов учебной деятельности и требований к результатам освоения. Основная цель изучения дисциплины — формирование профессиональных компетенций, позволяющих решать задачи в соответствии с направленностью образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина структурирована по модульному принципу. Каждый модуль включает теоретический материал и практическую часть, направленную на формирование умений и навыков. Текущая информация о последовательности изучения тем и формах контроля представлена в рабочей программе дисциплины.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ В АУДИТОРНОМ РЕЖИМЕ

3.1. Подготовка к лекциям

Предварительно ознакомьтесь с планом лекции и основными понятиями темы.

В процессе лекции фиксируйте ключевые тезисы, определения, классификации, причинно-следственные связи.

Своевременно задавайте уточняющие вопросы для прояснения сложных моментов.

После лекции систематизируйте конспект, дополнив его материалами из рекомендованных источников.

3.2. Подготовка и участие в семинарских (практических) занятиях

Изучите вопросы и задания к занятию, предложенные в методических материалах.

Проработайте рекомендованную литературу, подготовьте тезисы ответов, аргументы для дискуссии.

Выполните предварительные расчеты, анализ кейсов или подготовьте материалы для групповой работы.

Активно участвуйте в обсуждениях, деловых играх, презентациях, развивая навыки публичного выступления и командного взаимодействия.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Текущий контроль

Проводится в течение семестра для оценки регулярной учебной работы и включает:

Выполнение практических заданий.

Устные опросы, доклады, презентации.

Тестирование по отдельным темам или модулям.

Контрольные работы.

4.2. Промежуточная аттестация

По завершении изучения дисциплины проводится зачет в форме, определенной рабочей программой. К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объеме учебный план по дисциплине.

5. ПОЛУЧЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Для разрешения вопросов, возникающих в процессе изучения дисциплины, вы можете обращаться к преподавателю в установленные часы консультаций. Консультации проводятся с целью оказания помощи в освоении сложных тем, подготовке к контрольным мероприятиям и разъяснении требований к выполнению работ.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности.

На лекциях преподаватель знакомит студентов с основными положениями темы, а дальнейшее усвоение материала связано с самостоятельной работой. Развитие умений самостоятельной работы происходит в процессе подготовки к занятиям.

Развиваются умения самостоятельного поиска, отбора и переработки информации. Этому способствуют разные формы постановки заданий для подготовки к занятию, количество вопросов и их формулировка, указание конкретных источников, разделов, страниц или предоставление студентам возможности самостоятельного поиска.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и

Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Требования к выполнению заданий:

Для заданий типа "Верно/Неверно" (Разделы 1 и 2):

Недостаточно просто указать «В» (верно) или «Н» (неверно). Обязательным является аргументация вашего выбора.

В случае ответа «Н» (неверно) необходимо:

Сформулировать, в чем заключается ошибка в утверждении.

Дать корректную формулировку или объяснение, опровергающее исходный тезис.

В случае ответа «В» (верно) рекомендуется кратко пояснить, на каком теоретическом или фактическом основании сделан вывод.

Аргументация должна опираться на положения лекционного материала, учебников, научных статей или данных официальной статистики.

Для заданий на сравнение и анализ (Задание 2):

Сравнительный анализ должен быть представлен в структурированной форме (например, в виде таблицы или четкого

списка).

По каждой сравнительной характеристике необходимо привести не только данные (проценты, оценки), но и, по возможности, краткое объяснение причин выявленных различий (например, влияние уровня экономического развития, географических факторов, инвестиционной политики).

Данные следует искать в актуальных источниках: отчетах Всемирного банка, Международного валютного фонда, статистических сборниках ООН или национальных статистических служб.

Для заданий на разрешение парадоксов и проблемных вопросов (Задание 5):

Ответ должен демонстрировать понимание глубинных экономических взаимосвязей и умение применять теоретические модели к конкретной ситуации.

Структурируйте ответ: сначала четко сформулируйте суть парадокса, затем последовательно разберите его, используя соответствующие экономические категории (например, совокупный доход, распределение доходов, производительность).

Избегайте поверхностных суждений. Ваша цель — показать, что кажущееся противоречие может быть объяснено в рамках единой логической модели.

Критерии оценки заданий для самостоятельной работы:

Полнота и правильность выполнения всех пунктов задания.

Глубина и качество аргументации, использование релевантных теоретических концепций.

Самостоятельность мышления и творческий подход к анализу.

Качество привлеченных источников информации (актуальность, надежность).

Культура оформления работы (логичность изложения, грамотность, соответствие требованиям).

Результаты выполнения заданий самостоятельной работы могут быть использованы:

Для контроля текущего освоения материала (проверка преподавателем).

В качестве основы для выступлений на семинарских занятиях.

Для формирования портфолио учебных достижений студента.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**



Рабочая программа дисциплины

Организация постпродажного обслуживания и сервиса

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
аудиторные занятия	48
самостоятельная работа	24

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
Неделя	4 5/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	24	24	24	24
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	108	108	108	108

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Гусарова Валерия Юрьевна



Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



Преп., Кабацкая Ангелина Сергеевна; _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины является получение студентами знаний об организации постпродажного обслуживания и сервиса как основы овладения навыками и приемами организации обслуживания, а также технологиями оказания населению услуг в сфере сервиса.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Студенту желательно иметь общее представление о принципах организации предпринимательской деятельности, функционировании предприятий, управлении качеством, а также понимать основы экономики и менеджмента. Кроме того, полезно развивать личные качества, способствующие эффективному взаимодействию с людьми, решению конфликтных ситуаций, поскольку работа в сфере сервиса часто связана с решением сложных вопросов и поддержанием высокого уровня обслуживания. Соблюдение указанных требований обеспечит успешное освоение программы и повысит шансы студента стать востребованным специалистом в сфере сервиса.	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Основы экономики и менеджмента	
2.2.2	Профессиональная этика и этикет	
2.2.3	Сервисная деятельность	
2.2.4	Экономика и предпринимательство в сервисе	
2.2.5	Управление деятельностью предприятия сервиса	
2.2.6	Основы подготовки выпускной квалификационной работы	
2.2.7	Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2 .1:Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение

Знать:

Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации

Уметь:

Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной организации в целом

Владеть:

Навыками корректной постановки целей и задач и организации их выполнения

ПК-2 .2:Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знать:

Принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования системы сервисного обслуживания

Уметь:

Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания

Владеть:

Навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания

ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности

ПК-4.1:Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Знать:

Теоретические аспекты сервисных технологий в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Уметь:

Адаптировать и внедрять актуальные сервисные технологии в зависимости от типа предприятия, мероприятия, предоставляемой услуги, метода и формы обслуживания

Владеть:

Процессами непрерывного улучшения и оптимизации сервисных технологий в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Знать:

Правила и порядок организации процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Уметь:

Согласовывать действия различных подразделений предприятия для обеспечения непрерывного процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

Владеть:

Информационными технологиями и программными продуктами, используемыми для планирования и координации процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Раздел 1						
1.1	Введение в курс Организация послепродажного обслуживания и сервиса /Тема/	8	0				
1.2	Введение в курс Организация послепродажного обслуживания и сервиса /Лек/	8	4	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1	Л1.6 Л1.8Л2.15 Э3		
1.3	Введение в курс Организация послепродажного обслуживания и сервиса /Пр/	8	8	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1	Л1.9 Л1.20Л2.1 Э3		
1.4	Введение в курс Организация послепродажного обслуживания и сервиса /Ср/	8	6	ПК-2 .1-31 ПК-2 .1-У1	Л1.4 Л1.20Л2.13 Э3		
	Раздел 2. Раздел 2						
2.1	Стратегии послепродажного сервиса /Тема/	8	0				
2.2	Стратегии послепродажного сервиса /Лек/	8	4	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31	Л1.1 Л1.19Л2.16 Э2		
2.3	Стратегии послепродажного сервиса /Пр/	8	8	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31	Л1.2 Л1.10Л2.4 Э2		
2.4	Стратегии послепродажного сервиса /Ср/	8	6	ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-31	Л1.12 Л1.14Л2.11 Э2		
	Раздел 3. Раздел 3						
3.1	Гарантийный и послегарантийный сервис /Тема/	8	0				
3.2	Гарантийный и послегарантийный сервис /Лек/	8	4	ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1	Л1.3 Л1.15Л2.10 Л2.14 Э1		
3.3	Гарантийный и послегарантийный сервис /Пр/	8	8	ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1	Л1.13 Л1.14Л2.4 Л2.9 Э4		
3.4	Гарантийный и послегарантийный сервис /Ср/	8	6	ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1	Л1.7 Л1.11Л2.7 Л2.12 Э1		
	Раздел 4. Раздел 4						

4.1	Корпоративные стандарты послепродажного обслуживания в сфере сервиса /Тема/	8	0				
4.2	Корпоративные стандарты послепродажного обслуживания в сфере сервиса /Лек/	8	4	ПК-4.1-31 ПК-4.1-У1	Л1.5 Л1.19Л2.2 Л2.3 Э5		
4.3	Корпоративные стандарты послепродажного обслуживания в сфере сервиса /Пр/	8	8	ПК-4.2-31	Л1.16 Л1.18Л2.5 Л2.6 Э5		
4.4	Корпоративные стандарты послепродажного обслуживания в сфере сервиса /Ср/	8	6	ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1	Л1.5 Л1.17Л2.6 Л2.8 Э5		
	Раздел 5. Раздел 5						
5.1	Экзамен /Тема/	8	0				
5.2	Экзамен /Экзамен/	8	36				

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы и задания для проведения текущего контроля:

1. Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами послепродажного обслуживания и сервиса.
2. Организация процессов анализа требований к послепродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.
3. Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по послепродажному обслуживанию и сервису.
4. Постпродажное обслуживание с клиентами на маркетплейсах.
5. Постпродажное обслуживание в парфюмерных супермаркетах.
6. Постпродажное обслуживание в сфере общественного питания.
7. Постпродажное обслуживание в сфере средств размещения.
8. Постпродажное обслуживание в сфере (по выбору).
9. Каковы основные этапы организации послепродажного обслуживания?
10. Чем отличается сервисное обслуживание от гарантийного ремонта?
11. Почему важно уделять внимание качеству сервиса после продажи товара?
12. Какие факторы влияют на уровень доверия потребителей к бренду после покупки?
13. Как компания должна реагировать на негативные отзывы покупателей?
14. Какие правовые нормы регулируют обязательства продавца перед покупателями в рамках послепродажного обслуживания?
15. Какие санкции предусмотрены законом за нарушение обязательств по обслуживанию товаров?
16. Какими правами обладает потребитель при выявлении дефектов товара после окончания гарантийного срока?
17. Что такое консультационно-информационная поддержка клиента?
18. Каковы цели консультационного сопровождения клиентов?
19. Кто чаще всего осуществляет консультирование клиентов внутри компании?
20. Опишите методы оценки эффективности консультационно-информационного сопровождения.
21. Назовите возможные риски некачественного оказания консультационных услуг клиентам.
22. Приведите пример положительного эффекта от грамотно организованного консультационного сопровождения клиента.
23. Какие технологии используются современными компаниями для автоматизации консультационно-информационного сопровождения?
24. Какая основная цель обеспечения высокого уровня послепродажного обслуживания покупателей?
25. Раскройте основную суть управления процессом послепродажного обслуживания покупателей.
26. Перечислите составные элементы процесса послепродажного обслуживания покупателей.
27. Какие требования предъявляются к системе организации послепродажного обслуживания?
28. Почему важна обратная связь от клиентов?
29. Перечислите ошибки при организации послепродажного обслуживания.

Кейс-задания:

Кейс №1: Сервис доставки еды

Компания запустила новый сервис доставки еды в Елабуге, активно привлекая первых клиентов через акции и скидки.

Через полгода популярность резко возросла, увеличилось количество заказов, появились положительные отзывы. Однако постепенно клиенты начали жаловаться на качество блюд и задержки доставки.

Вопросы:

1. Как компания должна адаптироваться на каждом этапе жизненного цикла своей услуги?
2. Какие меры постпродажного обслуживания необходимо внедрить, чтобы повысить лояльность клиентов и снизить негатив?

Кейс №2: Медицинская клиника премиум-класса

Частная медицинская клиника открылась недавно и начала предлагать широкий спектр медицинских услуг премиум-класса. Первоначальные маркетинговые усилия были успешны, пациенты были довольны качеством медицинского обслуживания. Но спустя некоторое время поток пациентов снизился, появились негативные отзывы о длительных ожиданиях приема врачей, об опозданиях врачей и проблемах с онлайн записью.

Вопросы:

1. Почему возникла проблема снижения потока пациентов? Как это связано с этапом жизненного цикла клиники?
2. Предложите стратегию улучшения взаимодействия с пациентами.
3. Что позволит своевременно выявить слабые места и исправить ситуацию?

Кейс №3: Интернет-магазин электроники «Технопарк»

Интернет-магазин продаёт бытовую технику известных брендов. Компания столкнулась с низкой оценкой своего сервиса на специализированных сайтах. Причина — частые поломки товаров после окончания гарантии, плохая организация ремонтного сервиса и долгий срок возврата денежных средств покупателям.

Вопросы:

1. Какова стратегия исправления сложившейся ситуации, связанной с ремонтом и возвратом денег?
2. Какие процессы необходимо оптимизировать внутри компании, чтобы восстановить положительную репутацию магазина?

Кейс №4: Турфирма «Пегас Туристик»

Часто возникают случаи, когда туристы остаются недовольны условиями проживания, организацией экскурсий и питанием. Хотя фирма гарантирует качественное обслуживание, практика показывает обратное. Проблемы связаны с нехваткой грамотных менеджеров по сопровождению туров и слабыми коммуникациями с партнёрами-заграничными гостиницами и транспортными компаниями.

Вопросы:

1. Предложите идеи для улучшения процесса послепродажного обслуживания туристов.
2. Как турфирме выстроить эффективную систему контроля над турами и сделать работу представителей туристического направления прозрачной и качественной для клиентов?

Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

1. Организация послепродажного обслуживания и роль на рынке услуг.
2. Понятие, сущность послепродажного обслуживания в сервисе.
3. Место послепродажного обслуживания в сервисной политике фирмы.
4. Жизненный цикл услуг и послепродажное обслуживание.
5. Основные формы организации сервисного сопровождения.
6. Стратегические направления послепродажного обслуживания.
7. Особенности послепродажного обслуживания в рамках стратегии дифференциации через услуги.
8. Условия и особенности предоставления сопутствующих услуг в рамках стратегии конкурентной борьбы с помощью нововведений.
9. Предпродажный сервис.
10. Гарантия и послепродажное обслуживание.
11. Порядок предъявления претензий.
12. Гарантийный и послегарантийный сервис.
13. Работа с жалобами, претензиями, рекламациями.
14. Выполнение условий гарантийного срока изготовителем.
15. Корпоративные стандарты обслуживания клиентов после покупки товара/услуги.
16. Коммуникативные навыки в послепродажном сервисе.
17. Корпоративные стандарты послепродажного сервиса бренда как критерий конкурентоспособности на примере
18. Повышение лояльности клиентов через качественное обслуживание
19. Использование современных технологий в послепродажном обслуживании.
20. Какая основная цель обеспечения высокого уровня обслуживания покупателей?
21. Основа суть управления процессом обслуживания покупателей.
22. Составные элементы процесса обслуживания покупателей.
23. Специфика расчета уровня культуры обслуживания покупателей в магазине.
24. Требования к системе организации постпродажного обслуживания?
25. Система управления качеством и приспособление функций качества в организации постпродажного обслуживания.
26. Деятельность предприятия в процессе послепродажного обслуживания
27. Особенности реализации послепродажного сервиса.
28. Инструменты при реализации постпродажного обслуживания и сервиса.
29. Стратегия реагирования на негативные отзывы клиентов о качестве оказанных сервисных услуг.
30. Роль персонала в обеспечении качественного постпродажного обслуживания покупателей.
31. Этапы "сквозного сопровождения" клиента.
32. Порядок разработки регламента услуг сопровождения клиента.
33. Ключевые показатели качества послепродажного обслуживания.

34. Обслуживание после истечения гарантийного срока.
35. Объясните, почему недостаточно устранить поломку товара, но также важно вести работу по предотвращению аналогичных проблем у остальных клиентов.
36. Условия возникновения потребности в предоставлении услуги "ремонт на дому".
37. Разъясните значение подготовки кадров для эффективного функционирования службы постпродажного обслуживания.
38. Компетенции, предъявляемые к специалистам службы постпродажного сервиса.
39. Проанализируйте на конкретном предприятии значение автоматизированных систем управления обслуживанием клиентов.
40. Логистика послепродажного обслуживания. Процессы.
41. Разработка регламента действий специалиста сервисного центра при поступлении обращения клиента по поводу неисправности техники.
42. Оценка целесообразности введения аутсорсинга отдельных функций в сфере постпродажного обслуживания. Риски и выгоды.
43. Типы и особенности сервисных центров.
44. Международные стандарты при организации постпродажного обслуживания и сервиса.
45. Структура функциональных служб при организации постпродажного обслуживания.
46. Методы, позволяющие спрогнозировать потребность в ресурсах для осуществления постпродажного обслуживания.
47. Необходимость IT-решений для организации постпродажного обслуживания.
48. Каналы информирования клиентов о возможностях постпродажного обслуживания.
49. Методы оценки эффективности постпродажного сервиса. Распространенные критерии.
50. Комплекс мероприятий по повышению конкурентоспособности предприятия в сфере постпродажного обслуживания

5.2. Темы письменных работ

1. Постпродажное обслуживание как источник дополнительной прибыли
2. Оптимизация процесса гарантийного ремонта
3. Правовые основы гарантийного обслуживания
4. Опыт крупных брендов в обеспечении послегарантийного сервиса
5. Проблемы и перспективы развития сферы гарантийного сервиса в России
6. Клиентская поддержка после истечения гарантии: этика и практика
7. Сервис 24/7: миф или реальность в современном мире постпродажного обслуживания
8. Международный опыт в организации постпродажного обслуживания
9. Особенности реализации послепродажного сервиса на конкурентных рынках
10. Обучение сотрудников и развитие компетенций в области послепродажного сервиса
11. Послепродажный сервис как драйвер развития бренда
12. Анализ ключевых показателей эффективности (KPI) послепродажного сервиса
13. Создание экосистемы сервисов для продления жизненного цикла продукта
14. Эффективная стратегия поддержания контакта с клиентом после покупки
15. Проблемы возврата товара и способы снижения негативных последствий
16. Работа с негативными отзывами: превращаем минусы в плюсы
17. Место послепродажного обслуживания в деятельности предприятия.
18. Разработка стратегии постпродажного обслуживания.
19. Организация постпродажного сервиса.
20. Пути совершенствования постпродажного обслуживания.
21. Инновационные технологии и их применение в сервисных службах.
22. Кодекс этики в процессе постпродажного обслуживания.
23. Стандарт качества постпродажного обслуживания.
24. Правовая база регулирования постпродажного обслуживания и сервиса.
25. Методы снижения рисков в процессе постпродажного сервиса.
26. Анализ лучших практик в организации постпродажного обслуживания.
27. Концепции и модели организации постпродажного сервиса.

5.3. Фонд оценочных средств

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации направлены на проверку уровня сформированности компетенций в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта. Фонд оценочных средств сформирован таким образом, что позволяет проверить знания, умения и навыки обучающегося. 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.

Промежуточная аттестация – оценивание учебных достижений студента по дисциплине. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена. Тест к экзамену содержит 50 вопросов и практических задач.

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 билета. Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

В случае пропуска каких-либо видов учебных занятий студент самостоятельно выполняет и сдает на проверку в письменном виде общие или индивидуальные задания, определяемые преподавателем.

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.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Практическая работа

Ситуационная задача

Проектная работа (выступление: доклад+презентация)

Ответ на вопрос экзамена

5.5. Рейтинг-план дисциплины

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).

Уровни и критерии оценивания реферата:

1. Не аттестован (Не удовлетворительно). Тема не раскрыта, реферат носит описательный характер, источники обоснованы или не приведены, нарушена структура.
2. Низкий (Удовлетворительно). Тема раскрыта частично, материал подобран, но анализ поверхностен, список источников ограничен, структура нечеткая.
3. Средний (Хорошо). Тема раскрыта достаточно полно, материал хорошо подобран и систематизирован, привлечены основные источники, логическая структура, аргументированные выводы.
4. Высокий (Отлично). Тема раскрыта полностью и глубоко, материал тщательно показан и проанализирован, использованы авторитетные источники, четкая структура, самостоятельное осмысление проблемы, корректное оформление с соблюдением всех требований.

Уровни и критерии оценивания выступления с презентацией:

1. Не аттестован (Не удовлетворительно). Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (PowerPoint). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.
2. Низкий (Удовлетворительно). Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина. 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.
3. Средний (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 (PowerPoint), 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.
4. 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.

Уровни и критерии оценивания практической работы:

1. Не аттестован (Не удовлетворительно). Результаты выполнения работы не удовлетворяют всем требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.
2. Низкий (Удовлетворительно). Работа с преобладанием компиляции, отсутствие творческого и самостоятельного подхода к раскрытию темы.
3. Средний (Хорошо) - Работа, содержащая элементы компиляции с соответствием основным требованиям к оформлению и содержанию работы – средний уровень.
4. Высокий (Отлично) - Самостоятельная, творческая, неординарная, полностью раскрывающая тему, отличающаяся разносторонностью подходов, логичная, содержащая обоснованные выводы, оформленная в соответствии с требованиями работа – высокий уровень.

Уровни и критерии оценивания решения ситуационных задач:

1. Не аттестован (Не удовлетворительно). Решение не соответствует условиям задачи, отсутствует анализ ситуаций, не приведены аргументы.
2. Низкий (Удовлетворительно) - Решение содержит значительные ошибки, анализ ситуации поверхностный, аргументация слабая.
3. Средний (Хорошо) - Решение соответствует основным требованиям, анализирует ситуации логически, приводит обоснованные аргументы, решение соответствует соответствующим задачам.
4. Высокий (Отлично) - Решение полное и аргументированное, глубокий анализ, рассмотрение альтернативных вариантов ситуации, приведение убедительных доказательств, решений.

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. Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в традиционную необходимо пользоваться схемой перевода.

50 и менее - Неудовлетворительно. Обучающийся:

- не ориентируется в значениях терминов, изучаемых в рамках дисциплины, или ориентируется недостаточно для возможности использования большинства значимых терминов, необходимых для успешного освоения изучаемой дисциплины;
- не способен охарактеризовать большинство отдельных объектов и их систем, изучаемых дисциплиной, не может указать связи между ними;
- не применяет умения и навыки анализа и синтеза к объектам и ситуациям, изучаемым дисциплиной;
- не соотносит полученные знания и навыки с теоретическими и практическими задачами в области, изучаемой дисциплиной, не владеет методами дисциплины;
- не демонстрирует достаточное количество социальных, личностных, коммуникативных и когнитивных качеств, позволяющих реализоваться в профессиональной деятельности.

51 – 65 - Удовлетворительно. Обучающийся:

- способен охарактеризовать значения большинства терминов, изучаемых в рамках дисциплины, испытывает отдельные затруднения при применении терминов дисциплины к конкретному материалу;
- называет характеристики отдельных объектов и их систем, изучаемых дисциплиной, без способности охарактеризовать многоаспектные системные связи между ними;
- действуя по предложенному шаблону, в целом правильно применяет умения и навыки анализа и синтеза в стандартных ситуациях, испытывает сложности в отходе от шаблонных ситуаций и переходе к самостоятельным построениям;
- соотносит полученные знания и навыки, в том числе знания о методах, с отдельными элементами теоретических и практических задач в области, изучаемой дисциплиной, испытывает затруднения в реализации последовательного решения поставленных задач;
- демонстрирует отдельные социальные, личностные, коммуникативные и когнитивные качества, способствующие успеху в

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Шифрин М. Б.	Стратегический менеджмент: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Боброва О. С., Цыбуков С. И., Бобров И. А.	Основы бизнеса: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.3	Атрошенко Ю. К., Кравченко Е. В.	Метрология, стандартизация и сертификация. Сборник лабораторных и практических работ: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2022
Л1.4	Колосов В. А.	Организационная культура: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.5	Сергеев А. Г., Терегеря В. В.	Сертификация: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л1.6	Коновалова О. В., Шемчук М. А., Латков Н. Ю.	Прямые формы продаж: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2018
Л1.7	Руднев С. Д., Петров В. И.	Сервис, ремонт, диагностика: Учебное пособие для студентов вузов	Кемерово: КемГУ, 2015
Л1.8	Назаркина В. А., Стребкова Л. Н.	Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учеб. пособие	Новосибирск: НГТУ, 2015

стр. 9

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.9	Назаркина В. А., Владыкина Ю. О., Штейнгольц Б. И., Назаркиной В. А.	Сервисная деятельность: учеб. пособие	Новосибирск: НГТУ, 2014
Л1.10	Ридель Л. Н.	Стратегия развития предприятия: учебное пособие	Красноярск: СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2018
Л1.11	Петракова А. Г., Куратов А. В.	Расчет технико-экономической эффективности: учебно-методическое пособие к выполнению курсовой работы	Омск: ОмГУПС, 2020
Л1.12	Беликова И. П., Ивашова В. А.	Основы стратегического управления: учебное пособие	Ставрополь: СтГАУ, 2020
Л1.13	Андреева Н. А., Кудреватых А. В., Ащеулов А. С.	Технологическое оборудование для технического обслуживания и ремонта: учебное пособие	Кемерово: КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2021
Л1.14	Иванова Т. Л., Жидченко В. Д.	Экономическая стратегия предприятия: учебное пособие для студентов 4-го курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.01 «экономика» (профиль: «экономика предприятия») очной / заочной форм обучения	Донецк: ДОНАУИГС, 2017
Л1.15	Хан Р. С., Федосенко А. А.	Маркетинг в сфере услуг: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Донской ГТУ, 2021
Л1.16	Головлева Е. Л.	Корпоративные коммуникации: история и современность	Москва: МосГУ, 2021
Л1.17	Слезко Е. И., Гапонова В. Е., Исаев Х. М.	Современные формы обслуживания: учебно-методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 19.03.04 технология продукции и организация общественного питания	Брянск: Брянский ГАУ, 2022

Л1.18	Сапожникова Н. Г., Лаврухина Т. А.	Современные проблемы корпоративного учета и отчетности: учебное пособие для вузов	Воронеж: ВГУ, 2015
Л1.19	Карпова С. В., Мхитарян С. В., Козлова Н. П., Леднев М. В., Розанова Т. П., Солдатова Н. Ф., Тультаев Т. А.	Маркетинг услуг: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л1.20	Слинкова О. К.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Белгород: НИУ БелГУ, 2023
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Голубков Е. П.	Методы принятия управленческих решений в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Трапицын С. Ю., Панфилова А. П., Агапова Е. Н., Апелалова З. В., Бавина П. А., Волковицкая Г. А., Жарова М. В., Кисин К. А., Кутыева Э. Р., Петрова О. С., Чурилина И. Н.	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.3	Мехтиханова Н. Н.	Психологическая оценка персонала: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023

стр. 10

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.4	Трофимова Л. А., Трофимов В. В.	Методы принятия управленческих решений: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.5	Кларин М. В.	Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.6	Пугачев В. П.	Управление персоналом организации: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.7	Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.	Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.8	Божук С. Г., Кулибанова В. В., Тэор Т. Р.	Корпоративная социальная ответственность: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.9	Сергеев А. Г., Терегеря В. В.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.10	Радкевич Я. М., Схиртладзе А. Г.	Сертификация: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2025
Л2.11	Ушакова О. А., Иневатова О. А., Дедеева С. А.	Стратегическое планирование: учебное пособие	Оренбург: ОГУ, 2015
Л2.12	Шарыгина О. Л., Ажлуни А. М.	Развитие предприятий малого и среднего бизнеса на основе эффективной системы конфликт-менеджмента: монография	Орел: ОрелГАУ, 2018
Л2.13	Нестерова Н. А., Антонец В. Г., Кожухова Е. С.	Экономика предприятий сервиса: учебное пособие	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020

Л2.14	Мишин М. М., Кузнецов П. П.	Проектирование предприятий технического сервиса	Воронеж: Мичуринский ГАУ, 2008
Л2.15	Петрухина Е. В.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Орел: ОГУ имени И.С. Тургенева, 2024
Л2.16	Вяткин А. В., Меринова А. С., Огурцова Ю. Н., Охрименко Е. И., Тимакова Р. Т.	Управление проектами в индустрии туризма, гостеприимства и ресторанного сервиса: учебное пособие	Екатеринбург: УрГЭУ, 2024

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. – URL: http://www.garant.ru		
Э2	Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. – URL: https://urait.ru – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.		
Э3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.		
Э4	"КонсультантПлюс"-законодательство РФ кодексы и законы в последней редакции :сайт. – URL: https://www.consultant.ru/		
Э5	Лань: электронная библиотечная система :сайт - URL: https://e.lanbook.com/ -Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.		

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

6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025		

стр. 11

6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"		
---------	---	--	--

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	ГОСТ Р 7.0.100-2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления : национальный стандарт Российской Федерации : дата введения 2019-07-01 / Федеральное агентство по техническому регулированию. – Изд. официальное. – Москва : Стандартинформ, 2018. – 124 с.		
6.3.2.2	"КонсультантПлюс"-законодательство РФ кодексы и законы в последней редакции – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения: 14.02.2025).		
6.3.2.3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал : сайт. – Москва, 2000 – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 13.12.2024– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.		
6.3.2.4	Российская государственная библиотека : официальный сайт. – Москва, 1999– URL: http://www.rsl.ru (дата обращения: 26.01.2025).		
6.3.2.5	РУКОНТ : нац. цифр. ресурс : межотраслевая электрон. б-ка : сайт / консорциум «КОНТЕКСТУМ». – Сколково, 2010 – . – URL: https://rucnont.ru (дата обращения:17.11.2024). –Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.		
6.3.2.6	Техэксперт – URL: tehexpert.ru (дата обращения 11.12.2024)		
6.3.2.7	ЭПС "Система ГАРАНТ" : Мобильный ГАРАНТ онлайн/ НПП "ГАРАНТ-СЕРВИС-УНИВЕРСИТЕТ". URL: http://internet.garant.ru (дата обращения: 16.01.2025).		
6.3.2.8			

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Компьютер ICL RAY, проектор SONOC, экран настенный Projecta, акустическая система, доступ к Интернету		
-----	---	--	--

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

Изучение дисциплины "Организация постпродажного обслуживания и сервиса" осуществляется по следующим формам: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студента.

Важным условием для освоения дисциплины в процессе занятий является ведение конспектов, освоение и осмысление терминологии изучаемой дисциплины. Материалы лекционных занятий следует своевременно подкреплять проработкой соответствующих разделов в учебниках, учебных пособиях, научных статьях и монографиях, в соответствии со списком основной и дополнительной литературы.

Дополнительная проработка изучаемого материала проводится во время семинарских, в ходе которых анализируется и закрепляются основные знания, полученные по дисциплине.

Важной составной частью учебного процесса в ВУЗе являются практические занятия. На занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике практических занятий.

Планы практических занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

1й - организационный;

2й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна.

Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные положения публичного выступления. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для различного рода ораторской деятельности.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, концентрирует, наряду со зрительной, и моторную память.

стр. 12

Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для повторения накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

Во время всех видов контроля успеваемости и качества подготовки обучаемых преподаватель проверяет ход и качество усвоения учебного материала, степень достижения учебных целей по дисциплине. Успешное усвоение дисциплины предполагает активное, творческое участие студента на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Для успешного освоения курса студенту следует регулярно посещать лекции и практические занятия, самостоятельно изучать рекомендуемые учебники и учебные пособия, выполнять задания преподавателя и готовиться к промежуточному контролю знаний.

В рамках изучения учебных дисциплин необходимо использовать передовые информационные технологии – компьютерную технику, электронные базы данных, Интернет.

Студенты сдают экзамен в рамках формы контроля. К экзамену допускается студент, выполнивший в полном объеме задания, предусмотренные в рабочей программе. Экзамен проходит в устной или письменной форме (определяется преподавателем) на основе перечня вопросов, которые отражают содержание действующей рабочей программы учебной дисциплины.

Студентам рекомендуется:

– готовиться к экзамену в группе (два-три человека);

– внимательно прочитать вопросы к экзамену;

– составить план ответа на каждый вопрос, выделив ключевые моменты материала, изучив несколько вопросов, обсудить их с однокурсниками. Ответ должен быть аргументированным.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью методических указаний по выполнению самостоятельной работы является оказание помощи студентам в освоении дисциплины «Организация постпродажного обслуживания и сервиса», содействие развитию самостоятельности студентов, углублению теоретической подготовки и приобретению практических навыков в области организации сервисного обслуживания. Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку докладов, презентаций, рефератов, решение ситуационных задач, изучение рекомендованной литературы и нормативно-правовых актов, участие в научных конференциях и семинарах. Рекомендуются следующие виды самостоятельной работы: - изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку; - работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы; - поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по курсу, написание реферата по выбранной теме; - подготовка к практическим занятиям; - работа со словарями и справочниками; - работа с нормативными документами; - использование компьютерной техники, Интернет. - подготовка к экзамену. Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных работ. Для закрепления и систематизации знаний рекомендуется: - работа с конспектом лекции (обработка текста); - повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);- составление плана и тезисов ответа; - составление таблиц для систематизации учебного материала; - изучение нормативных материалов; - ответы на контрольные вопросы; - составление библиографии. Для формирования умений рекомендуется: - решение ситуационных (профессиональных) задач; - подготовка к работам; - проектирование и моделирование разных видов ситуационных задач в сфере послепродажного обслуживания и сервиса. Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. 1. Методические рекомендации по работе с конспектом лекций: Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю. Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам. 2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям: Практические занятия представляют особую форму сочетания теории и практики. Их назначение – углубление проработки теоретического материала предмета путем регулярной и планомерной самостоятельной работы студентов на протяжении всего курса. Процесс подготовки к практическим занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу. При подготовке к практическим занятиям следует использовать основную и дополнительную литературу из представленного списка. При подготовке к практическим занятиям студентам рекомендуется: - внимательно ознакомиться с тематикой практического занятия; прочесть конспект лекции по теме, изучить рекомендованную литературу; - составить краткий план ответа на каждый вопрос практического занятия; проверить свои знания, отвечая на вопросы для самопроверки. Все письменные задания выполнять в рабочей тетради. Практические занятия развивают у студентов навыки самостоятельной работы по решению конкретных задач. 3. Методические рекомендации по выполнению реферата: 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. Реферат – письменная работа объемом 8–10 страниц. Тему реферата студент выбирает из предложенных преподавателем. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Содержание темы излагается объективно от имени автора. Структура реферата: 1. Титульный лист (заполняется по единой форме, в соответствии с методическими указаниями ВУЗа). 2. Оглавление (на отдельной странице). Указываются названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата. 3. Введение. Аргументируется актуальность исследования, т.е. выявляется практическое и теоретическое значение данного исследования. Далее констатируется, что сделано в данной области предшественниками, перечисляются положения, которые должны быть обоснованы. Обязательно формулируются цель и задачи реферата. 4. Основная часть. Подчиняется собственному плану, что отражается в разделении текста на главы, параграфы, пункты. План основной части может быть составлен с использованием различных методов группировки материала. В случае если используется чья-либо мысль, идея, то обязательно нужно сделать ссылку на того автора, у кого взят данный материал. 5. Заключение. Последняя часть научного текста. В краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования. 6. Приложение. Может включать графики, таблицы, расчеты. 7. Библиография (список литературы). Указывается реально использованная для написания реферата литература. Названия книг располагаются по алфавиту с указанием их выходных данных. При проверке реферата оцениваются: – знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; – характеристика реализации цели и задач исследования;– степень обоснованности аргументов и обобщений;– качество и ценность полученных результатов;– использование литературных источников; – культура письменного изложения материала; – культура оформления материалов работы. При оформлении рекомендуется придерживаться следующих требований: - Шрифт Times New Roman размером 14 пунктов; - Межстрочный интервал полуторный; - Поля страницы: верхнее и нижнее — 2 см, левое — 3 см, правое — 1,5 см;- Нумерация страниц начиная со второй страницы; 4. Методические рекомендации по подготовке презентации: Презентация – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе. При подготовке презентации следует придерживаться следующих критериев: 1. Структура: количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 15-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов) – наличие титульного слайда и слайда с выводами 2.Наглядность: иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д). 3.Дизайн и настройка оформление слайдов: соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления (используется шаблон ВУЗа). 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. 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 (15 минут). Создание мультимедийной презентации включает в себя пять этапов: планирование, разработка, репетиция, апробация 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
--

