

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Мухамбеталиева Алсу Сабиловна  
Должность: Ведущий специалист отдела МКО  
Дата подписания: 12.03.2026 03:27:09  
Уникальный программный ключ:  
a704735d5ef2b8c074250c71fd1f1621051fd8e1

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Павлова А.В.  
«27» 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Ресторанно-гостиничный сервис

---

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

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения \_\_\_\_\_ очная \_\_\_\_\_  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021  
года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 Веслогузова М.В.  
«25» марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
«25» марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
«27» 04 2021 г.

Казань – 2021

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

- Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (**ПК-2**).
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности (**ПК-6**).

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                           | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Знания:</b> Знает современные сервисные технологии, применяемые в ресторанно-гостиничном сервисе;<br><b>Умения:</b> Умеет применять современные технологии в ресторанно-гостиничном сервисе;<br><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками ресторанно-гостиничного сервиса с применением современных сервисных технологий. | 33.008<br><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</i> | <b>ПК-6</b>             | <b>ПК-6.1.</b><br><i>Применяет сервисные технологии</i>                                           |
| <b>Знания:</b> Функциональные особенности деятельности различных подразделений сервисной организации;<br><b>Умения:</b> Формулирует цели и задачи                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                   | <b>ПК-2</b>             | <b>ПК-2.1</b><br><i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности</i> |

|                                                                                                                                                                                                            |  |  |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|----------------------------------------------|
| деятельности организации в зависимости от вида оказываемых услуг;<br><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками организации деятельности организации в зависимости от вида оказываемых услуг. |  |  | <i>предприятий, организует их выполнение</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|----------------------------------------------|

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.05 Ресторанно-гостиничный сервис относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули). В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе очной формы обучения. Вид промежуточной аттестации – экзамен.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                         | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |   |            |   |
|-------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------|---|---|---|---|---|------------|---|
|                                                 |                         |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7          | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                         | <b>60</b>   |          |   |   |   |   |   | <b>60</b>  |   |
| В том числе:                                    |                         |             |          |   |   |   |   |   |            |   |
| Лекции                                          |                         | <b>14</b>   |          |   |   |   |   |   | <b>14</b>  |   |
| Семинары                                        |                         |             |          |   |   |   |   |   |            |   |
| Практические занятия                            |                         | <b>46</b>   |          |   |   |   |   |   | <b>46</b>  |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                         | экзамен     |          |   |   |   |   |   | <b>27</b>  |   |
| Самостоятельная работа                          |                         |             |          |   |   |   |   |   |            |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                         | <b>57</b>   |          |   |   |   |   |   | <b>57</b>  |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>144</b>  |          |   |   |   |   |   | <b>144</b> |   |
|                                                 | <b>Зачетные единицы</b> | <b>4</b>    |          |   |   |   |   |   | <b>4</b>   |   |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п     | Тема (раздел) | Содержание раздела | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----------|---------------|--------------------|-------------------------|-------------|
| 7 семестр |               |                    |                         |             |

|   |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |    |
|---|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|
| 1 | Ресторанная и гостиничная индустрия. История и перспективы развития. | Развитие гостиничной и ресторанной индустрии в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанная индустрия России. Классификация средств размещения в дореволюционной России. Индустрия гостеприимства в советский период. Глобальные тенденции и перспективы развития ресторанного и гостиничного дела. Способы развития современных гостиничных предприятий: расширение, интеграция, стратегические альянсы, диверсификация гостиниц. Тренды ресторанного бизнеса. Особенности управления и формы деятельности в мировой гостиничной индустрии. Модель Цезаря Ритца. Модель Кемонса Уильсона. «Добровольные» гостиничные цепочки: гостиничные консорциумы, ассоциации и семейства. Объединения независимых гостиниц. Качество гостиничных услуг. Проблемы, вызывающие недовольство клиентов и способы их решения. | ПК -2<br>ПК -6 | 25 |
| 2 | Технология гостиничного обслуживания                                 | Правила гостеприимства. Встреча и прием гостя. Демонстрация и назначение номера. Вселение в номер. Обслуживающий персонал в униформе. Предоставление услуг питания. Дополнительные услуги в отеле. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя. Порядок расчета платы за проживание. Ночной аудит. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Особенности характера, необходимые работнику гостиницы. Обслуживание VIP гостей. Предоставление услуг консьержей. Служба дворецких в высококлассных отелях. Конфликтные ситуации и их разрешение. Работа с жалобами клиентов.                                                                                                                                                                                                                                                | ПК -2<br>ПК -6 | 25 |
| 3 | Основы организации услуг питания                                     | Понятие предприятия общественного питания. Направления развития общественного питания. Документы, регламентирующие работу предприятий питания. Совершенствование организации производства. Формы разделения труда: концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование. Современное состояние рынка услуг питания в РФ. Трудности организации предприятия питания. Перспективы развития отрасли. Инновационные и прогрессивные технологии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ПК -2<br>ПК -6 | 24 |

|   |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |    |
|---|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|
|   |                                                         | обслуживания. Тренды и тенденции развития отрасли.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                |    |
| 4 | Организация высококачественного обслуживания.           | Культура обслуживания как основа организационной культуры предприятия питания. Безопасность и экологичность при обслуживании. Классификация столовой посуды. Правила, устанавливающие порядок и очередность обслуживания гостей. Правила сервировки стола. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания. Характеристика и виды меню. Правила составления меню. Создание эффективного меню. Профессиональная этика работника предприятия питания. Культура общения с гостями. Корпоративная культура предприятия питания. Жалобы и конфликты с гостями. | ПК -2<br>ПК -6 | 24 |
| 5 | Технология обслуживания гостей на предприятиях питания. | Порядок обслуживания. Методы обслуживания. Виды сервиса. Особенности и способы подачи блюд. Организация обслуживания банкетов и приёмов. Специальные формы обслуживания. Организация обслуживания иностранных туристов, с учётом национальных традиций и привычек.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ПК -2<br>ПК -6 | 46 |

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

| Компетенция        | Трудовые функции (при наличии)                                                | Индикаторы достижения                                                                                                                                            |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК -2<br><br>ПК -6 | В/02.6<br><i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i> | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение<br>ПК-6.1. Применяет сервисные технологии |

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

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

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

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

|                                           |  |
|-------------------------------------------|--|
| эмоциональную реакцию слушателей доклада. |  |
|-------------------------------------------|--|

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

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

|  |                             |           |
|--|-----------------------------|-----------|
|  | электронному журналу:       |           |
|  | <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b> | <b>50</b> |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания           | Уровни сформированности компетенции                                                      |                                                                            |
|--------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| ПК -2;<br>ПК -6                | Ответ на вопрос к экзамену | <div>— не аттестован</div> <div>— низкий</div> <div>— средний</div> <div>— высокий</div> | <div>0 – 14</div> <div>15 – 32</div> <div>33 – 42</div> <div>43 – 50</div> |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                            |                                                                                          |                                                                            |

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

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

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

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

## Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

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

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

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

### **6.1.Основная литература**

1. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов: учебное пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М. : Магистр; ИНФРА-М, 2011. – 320 с. - ISBN 978-5-9776-0199-3 – Текст: непосредственный.
2. Корнеев, Н. В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеев, И. А. Емелин. – М. : ИЦ "Академия", 2011. – 272 с. - ISBN 978-5-7695-5809-2 – Текст: непосредственный.
3. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449248> (дата обращения 26.02.2021).
4. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и ресторанах: учебное пособие / А. В. Сорокина. – М : Альфа–М : ИНФРА-М, 2012. – 304 с. - ISBN 978-5-98281-068-7 – Текст: непосредственный.
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318> (дата обращения 26.02.2021).

### **6.2.Дополнительная литература**

1. Авруцкая, И. Битва за гостя. Стратегия и тактика ресторанного маркетинга / И. Авруцкая. - М. : ООО "Информационная группа "Ресторанные ведомости", 2015. - 184 с. - ISBN 978-5-98176-109-6 – Текст: непосредственный.
2. Милл, Р. К. Управление рестораном: учебник / Р. К. Милл. – М. : ЮНИТИ–ДАНА, 2009. – 535 с.: ил. - ISBN 978-5-238-01589-7 – Текст: непосредственный.
3. Сивчикова, Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учебное пособие / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. – М : Дашков и К ; Саратов : ООО "Альтэк", 2011. – 272 с. - ISBN 978-5-394-01076-7 – Текст: непосредственный.
4. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. – М. : Дашков и К, 2017. – 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6 – Текст: непосредственный.

5. Колодий, Н. А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте: учебное пособие для магистратуры / Н. А. Колодий. – М.: Юрайт, 2017. – 326 с. - ISBN 978-5-534-00516-5 – Текст: непосредственный.

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

89. Пять звёзд. Гостиничный бизнес. – Текст : электронный.– URL: <http://5stars-mag.ru/index.php>.
90. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров . – Текст : электронный.– URL: Режим доступа: [http:// hotelier.pro](http://hotelier.pro)
91. Официальный сайт журнала «Horeca magazine». – Текст : электронный.– URL: <http://http://www.horeca-magazine.ru>.
92. Официальный сайт журнала «Ресторанные ведомости». – Текст : электронный.– URL: [http:// restoved.ru/catalog/zhurnal\\_restorannye\\_vedomosti\\_/](http://restoved.ru/catalog/zhurnal_restorannye_vedomosti/)
93. Libra Hospitality. Вебинары. . – Текст : электронный.– URL: <http://www.librahospitality.com/lh-school/webinars>
94. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. . – Текст : электронный.– URL: <http://www.hotelexecutive.ru>
95. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. . – Текст : электронный.– URL: [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
96. ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн – Текст : электронный.– URL: <http://prohotelia.com/>
97. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
98. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
99. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
100. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
101. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
102. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <https://minmol.tatarstan.ru/>
103. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
104. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
105. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
106. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>

107. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

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

Материально-техническая база:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

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

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Технологии продаж в сфере обслуживания

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения \_\_\_\_\_ очная \_\_\_\_\_  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021  
года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

Веслогозова М.В.

«25» марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

Зубкова Ю.О.

«25» марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

Гильмутдинова Р.И.

«26» 04 2021 г.

Казань – 2021

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

**ПК-1** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя

**ПК-4** Способен к разработке технологии процесса сервиса

**ПК-7.** - Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| - Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | - Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                       | - Формируемые компетенции                                                                 | - Индикаторы достижения компетенции                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- - знает экономическое содержание понятия "клиентские отношения"; основные этапы построения системы клиентских отношений в сфере продаж услуг сервиса;</li> <li>- - Умения:</li> <li>- - аргументировать выбор каналов и методов продаж для построения эффективной системы клиентских отношений в сфере продаж услуг сервиса</li> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- - применения показателей анализа эффективности системы клиентских отношений в сфере продаж услуг сервиса</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 40.053 СПЕЦИАЛИСТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОСТПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЕРВИСА</li> <li>- Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2014 г. N 864н</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>- ПК-1</li> <li>-</li> </ul> | ПК -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений<br>-                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- Знает виды технологий продаж в сервисе</li> <li>- - Умения:</li> <li>- Умеет выбирать технологии продаж в сервисе</li> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- -навыками разработки технологий продаж и политики сбыта в сервисе</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                 | ПК-4                                                                                      | - ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- Назначение и алгоритм анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису -</li> <li>Умения:</li> <li>- Умеет выбирать методы построения взаимоотношений с потребителями продукции</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                 | ПК-7                                                                                      | ПК-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- -навыками организации процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- Знает стандарты и процедуры, задачи руководства процессами продаж и постпродажного обслуживания и сервиса</li> <li>- - Умения:</li> <li>- Умеет выбирать организационные схемы, стандарты и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса</li> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- -навыками разработки схем, стандартов и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса</li> </ul>                |  |  | <p>ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- Принципы взаимодействия подразделений организации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</li> <li>- - Умения :</li> <li>- Умеет координировать взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами</li> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- -навыками взаимодействия подразделений организации с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</li> </ul> |  |  | <p>ПК-7.3 Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p> |

#### **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:**

Дисциплина Б1.В.06 Технологии продаж в сфере обслуживания относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули) ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации - экзамен.

#### **ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:**

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------|-------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|
|                    |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

|                                                 |                  |     |  |  |  |    |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------|------------------|-----|--|--|--|----|--|--|--|--|
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 56  |  |  |  | 56 |  |  |  |  |
| В том числе:                                    |                  |     |  |  |  |    |  |  |  |  |
| Лекции                                          |                  | 14  |  |  |  | 14 |  |  |  |  |
| Семинары                                        |                  |     |  |  |  |    |  |  |  |  |
| Практические занятия                            |                  | 42  |  |  |  | 42 |  |  |  |  |
| Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)       |                  | 27  |  |  |  | 27 |  |  |  |  |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                  | 61  |  |  |  | 61 |  |  |  |  |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 144 |  |  |  |    |  |  |  |  |
|                                                 | Зачетные единицы | 4   |  |  |  |    |  |  |  |  |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                                                                 | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | Введение в курс технологий продаж                                                             | Продажа услуг как многофакторный процесс. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере сервиса. Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов. Отличие продажи услуги от продажи товара. Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж услуг                   | ПК-1<br>ПК-4<br>ПК-7    | 20          |
| 2   | Ключевые бизнеспроцессы в организации продаж                                                  | Оценка конкурентоспособности сервисного продукта. Планирование продаж. Продвижение сервисного продукта на рынок. Цикл продаж. Завершение сделки. Как подвести клиента к принятию решения о покупке услуги.                                                                                                                                  | ПК-1<br>ПК-4<br>ПК-7    | 20          |
| 3   | Основные методики эффективных продаж. Цена как фактор организации продаж в сфере обслуживания | Эффективность продаж. Выбор эффективных технологий продаж. Расчет эффективности продаж. Особенности исследования рынка сервисных услуг; Ценовая политика как этап технологии продаж в сервисе. Формирование цен сервисного продукта. Факторы, влияющие на цены услуг. Стратегии и правила ведения переговоров о цене.                       | ПК-1<br>ПК-4            | 20          |
| 4   | Аудит и технологии управления продажами                                                       | Виды аудита. Цели аудита в управлении продажами.. Методы проведения аудита продаж услуг сервиса. Управление продажами. Анализ места и процесса продаж. Анализ элементов связи с клиентами.. Составление отчета по результатам аудиторской проверки. Аудит и «клиентская база» компании. 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ». | ПК-1<br>ПК-4            | 20          |
| 5   | . Вербальные и невербальные технологии продаж                                                 | Особенности личной продажи сервисного продукта.. Установление контакта с клиентами. СПИН-технологии. Профессиональное телефонное общение с клиентом. Работа с «трудными» клиентами. Работа с сопротивлениями и возражениями клиента.                                                                                                        | ПК-1<br>ПК-4<br>ПК-7    | 34          |
| 6   | Методы стимулирования                                                                         | Инструменты стимулирования продаж. Ценовое                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ПК-1                    | 20          |

|   |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |     |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|
|   | продаж.                                                                                                | стимулирование. Натуральное стимулирование. Игровое стимулирование. Услужливое стимулирование. Предоставление бонусов, систем скидок, акций. Мотивация эффективных продаж в сервисе                                                                                                                                                                                                                                            | ПК-4<br>ПК-7         |     |
| 7 | Организация продаж и современные технологии в сфере обслуживания<br>Профессиональная презентация услуг | Использование интерактивных технологий при организации продаж. Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации сервисного продукта. Инновационные технологии в сервисе. Современные средства автоматизации процесса продаж. Основные правила проведения презентации сервисного продукта. Информационное и эмоциональное наполнение презентации. Соотношение фактов, преимуществ и выгод в презентации предложения | ПК-1<br>ПК-4<br>ПК-7 | 10  |
|   |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      | 144 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                      | Индикаторы достижения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1        | Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса                                                                                                                                                                    | ПК -1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ПК-4        | В/02.6                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ПК-7        | Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции В/01.6<br>Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису В/03.6 | ПК-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции<br>ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса<br>ПК-7.3 Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису |

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

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

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

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

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

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

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

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                                                       | Уровни сформированности компетенции                   |                                         |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ПК-1<br>ПК-4<br>ПК-7           | Выполнение тестовых заданий к экзамену, или ответ на вопрос к экзамену | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                                                                        |                                                       |                                         |

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

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

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

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

## Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета и 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 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.). Тест к экзамену 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.

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

### **6.1.Основная литература**

10. Гребенюк, Д. Г. Технологии продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / Д. Г. Гребенюк. - М. : ИЦ "Академия", 2016. - 288 с. - ISBN 978-5-4468-2372-7. - Текст: непосредственный
11. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. - М. : Юрайт, 2017. - 259 с. - ISBN 978-5-9916-8765-9 – Текст: непосредственный
12. Чубатова, Г. В. Организация спортивно-зрелищных мероприятий : учебно-методическое пособие / Г. В. Чубатова. – Казань : Поволжская ГАФКСиТ, 2019. – 56 с. – ISBN 978-5-6042440-2-9. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/154989> (дата обращения: 10.12.2020).

### **6.2.Дополнительная литература**

1. Авруцкая, И. Битва за гостя. Стратегия и тактика ресторанного маркетинга / И. Авруцкая. - М. : ООО "Информационная группа "Ресторанные ведомости", 2015. - 184 с. - ISBN 978-5-98176-109-6 : – Текст: непосредственный
2. Смирнов, Ю. И. Клиентоориентированность как способ получения дополнительной прибыли/ Ю. И. Смирнов. - М. : Флинта, 2013. - 176 с. : ил. - ISBN 978-5-9765-1655-7 – Текст: непосредственный
3. Трейси, Брайан. Психология продаж / Брайан Трейси. - Минск : Попурри, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-985-15-3173-4 – Текст: непосредственный

Периодические профессиональные издания

1. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.mevgiz.ru/>
2. Современные проблемы сервиса и туризма: научно-практический журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.spst-journal.org/>
3. Сервис в России и за рубежом. Научный журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru>

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

1. Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://tourism.tatarstan.ru>
2. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. -

- Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>
  4. ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com/>
  5. EREPORT.RU. мировая экономика.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ereport.ru/>
  6. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru>.
  7. Hotel Advisors.Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
  8. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>
  9. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
  10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru> Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
  11. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – а. Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
  12. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: а. электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
  13. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – а. Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru>
  14. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст: а. электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru>
  15. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <http://www.sportacadem.ru>
  16. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
  17. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
  18. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>.
  19. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
  20. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

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

Материально-техническая база:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Никонова Т.В.

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

Кафедра педагогики и психологии

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 14 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Основы психологии в профессиональной деятельности

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

*Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная / заочная

Автор программы: Пайгунова Ю.В., к.п.н., доцент кафедры педагогики и психологии  
Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры « 14 » 03 2021  
года, протокол № 15.

Заведующий  
кафедрой

 / Калимуллина О.А.  
« 14 » 03 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 15 » 03 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 14 » 04 2021 г.

Казань – 2021

## ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

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

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                      | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные приемы и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;</li> <li>- применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</li> </ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.</li> </ul> | <p>33.008</p> <p><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</i></p> | УК - 3                  | <p>Организует социальное взаимодействие в подразделениях сервисной деятельности предприятий;</p> <p>Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом общении и взаимодействии.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b> Знает современные психологические теории мотивации и обеспечения лояльности персонала применяемые в сервисе; знает теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p><b>Умения:</b> Умеет применять современные психологические технологии мотивации и обеспечения лояльности персонала применяемые в сервисе; Умеет устанавливать и поддерживать деловые отношения</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками оказания сервисных услуг с применением современных психологических технологий. Владеет навыками деловых и межличностных коммуникаций, переговоров, проведения совещаний и разрешения конфликтов в трудовом коллективе</p> | <p>33.008</p> <p><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</i></p> | <p>ПК -2</p> | <p><b>ПК-2.1</b>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</p> <p><b>ПК-2.2</b> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p><b>ПК-2.3.</b>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

Дисциплина Б1.В.07 Основы психологии в профессиональной деятельности относится к части, формируемой участниками образовательных отношений части Блока 1 Дисциплины (модули) ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации зачет.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                         | Всего часов | Семестры |   |            |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------|---|------------|---|---|---|---|---|
|                                                 |                         |             | 1        | 2 | 3          | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                         | 52          |          |   |            |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                    |                         |             |          |   |            |   |   |   |   |   |
| Лекции                                          |                         | 14          |          |   | 14         |   |   |   |   |   |
| Семинары                                        |                         |             |          |   |            |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                            |                         | 38          |          |   | 38         |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                |                         |             |          |   |            |   |   |   |   |   |
| Самостоятельная работа                          |                         | 56          |          |   | 56         |   |   |   |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                         |             |          |   |            |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>108</b>  |          |   | <b>108</b> |   |   |   |   |   |
|                                                 | <b>Зачетные единицы</b> | <b>3</b>    |          |   | <b>3</b>   |   |   |   |   |   |

### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| № п/п | Тема (раздел)                                                                                          | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 11    | Тема 1. Понятие о психике и психических явлениях. Основные концепции сущности и происхождения психики. | Место и значение психологии в современном обществе. Психология как область знаний и как профессиональная сфера деятельности. Практическая и научная психология. Общее понятие науки. Психология научная и житейская. Система психических явлений. Психические процессы, состояния и свойства. Структура и функции психики. Психология как наука. Понятие о психике и | УК- 3                   | 10          |

|    |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |    |
|----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|
|    |                                        | психических явлениях. Основные концепции сущности и происхождения психики. Психика как субъективное отражение объективной реальности. Психика и мозг. Эволюция мозга и развитие психических особенностей. Понятие психических функций. Возникновение и развитие психики в филогенезе. Психика как результат эволюции материи. Врожденные знания и инстинктивные формы поведения. Психика и сознание.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |    |
| 22 | Тема 2. Развитие психологии как науки. | Этапы развития психологии как науки. Особенности психологии как науки о душе. Динамика в представлениях о душе и психике. Идеалистические и материалистические взгляды на природу психического. Основные направления психологии: объективная и субъективная психологии (структурализм, функционализм, бихевиоризм, психоанализ, гештальтпсихология, гуманистическая психология). Основные концепции сущности и происхождения психики. Психика как субъективное отражение объективной реальности. Психика и мозг. Эволюция мозга и развитие психических особенностей. Понятие психических функций. Возникновение и развитие психики в филогенезе. Психика как результат эволюции материи. Врожденные знания и инстинктивные формы поведения. Психика и сознание. | УК- 3            | 10 |
| 33 | Тема 3. Психология личности.           | Человек: индивид, личность, индивидуальность. Проблема определения понятия «личность». Индивид, личность, индивидуальность. Парадигмы и теории понимания личности. Основные подходы к проблеме соотношения биологического и социального в личности. Понятие характера и темперамента. Типологии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | УК- 3;<br>ПК - 2 | 10 |

|   |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|
|   |                                                                           | <p>конституциональных различий У. Шелдона и Э.Кречмера. Психофизиологическая типология Гиппократ и И.П.Павлова. Тип темперамента и профессиональная пригодность. Характер. Акцентуации характера. Типологии характера. Теории личности: структурные и динамические. Стадии развития человека, кризисы развития, социализация личности, индивидуальные особенности траектории жизни. Самосознание и Я-концепция личности. Основы психодиагностики личности. Проблема определения эмоций и эмоциональных процессов. Общее определение эмоциональных процессов. Виды эмоциональных процессов: эмоции и чувства. Понятие о процессах переживания. Основные теории эмоциональных процессов.</p>                  |                          |    |
| 4 | <p>Тема 4. Личность в общении и взаимодействии. Социальные конфликты.</p> | <p>Общение как социально - психологическая и нравственная категория: мотивация, виды, принципы и функции. Сущность коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения. Компоненты коммуникативного процесса: контекст, субъекты коммуникативного акта, сообщение, канал, процессы кодирования и декодирования информации, обратная связь. Функции общения. Коммуникативная компетентность субъекта общения. Причины появления коммуникативных барьеров. Виды коммуникативных барьеров: мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер, барьер стилей общения, эстетический барьер, барьер социального положения партнеров, барьер отрицательных эмоций, семантический барьер</p> | <p>УК- 3;<br/>ПК – 2</p> | 24 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>Психологическая защита как барьер в общении. Виды психологических защит. Барьер установки в общении. Барьер модальностей и понятие о различиях в приоритетных каналах восприятия информации. Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Виды дистанции в общении: интимная, личная (или персональная), социальная и официальная дистанции. Социальный конфликт как объект научного анализа. Философские и общенаучные принципы современной конфликтологии. 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,</p> |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |    |
|---|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----|
|   |                    | <p>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.).</p> |                 |    |
| 5 | Личность и группа. | <p>Группа как объект социально-психологического исследования. Понятие группы в социальной психологии. Классификация групп. Основные компоненты социальной группы, определяющие меру ее устойчивости. 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. Общие характеристики</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | УК- 3;<br>ПК -2 | 18 |

|     |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |    |
|-----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|
|     |                      | <p>больших социальных групп, их отличие от малых групп. Малая группа как социально-психологический феномен. Количественные, качественные параметры малой группы. Классификация малых групп. Феномены групповой динамики: образование малой группы, групповая сплоченность, лидерство и принятие групповых решений. Групповое давление. Конформизм и негативизм. Эффективность групповой деятельности. Принятие группового решения. Эффективность группового решения. Значение групповой дискуссии в принятии группового решения. Различные формы групповой дискуссии, стимулирующие принятие группового решения: совещания, мозговая атака, синектика. Феномен «сдвига риска» при принятии группового решения. Групповая совместимость и проблема групповой сплоченности. Социометрия. Лидерство. Феномены межгруппового взаимодействия. Дифференциация и интеграция в межгрупповых отношениях. Интегративные межгрупповые феномены: групповая аффилиация, групповая открытость и межгрупповая референтность. Отношения между малыми группами и их влияние на межгрупповые процессы (эксперимент Шерифа).</p> |                    |    |
| 66. | Личность и общество. | <p>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,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | УК- 3;<br>ПК – 2 ; | 18 |

|     |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |                 |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------|
|     |                                                                          | <p>индивидуальность. Проявления личности в социуме: статус, роль, самоопределение, самовыражение, самоутверждение, авторитет. Методы диагностики социально-психологических качеств личности. Социализация и адаптация. Содержание процесса социализации. Социальные роли и ролевые модели. Влияние социальной роли на развитие личности. 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. Обособление 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.</p> |      |                 |
| 77. | Психические процессы (ощущение, восприятие, память, мышление, интеллект) | <p>Развитие представлений об ощущении. Рефлекторная теория ощущений. Классификация и основные свойства ощущений. Основные модальности ощущений. Классификация ощущений (интерорецептивные, проприорецептивные, экстерорецептивные ощущения). Пороги ощущений и особенности проявления чувствительности. Закон Вебера-Фехнера. Сенсбилизация. Синестезия. Возможность совершенствования ощущений в процессе упражнения. Развитие</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | УК-3 | 18<br>УК<br>- 6 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>представлений о восприятии. Основные свойства восприятия. Предметность. Целостность. Константность. Осмысленность. Апперцепция. Сложные формы восприятия. Восприятие пространства. Восприятие движения. Восприятие времени. Эффекты восприятия. Восприятие непреднамеренное (непроизвольное) и преднамеренное (произвольное). Развитие представлений о памяти. Типы памяти по П.Линдсней и Д.Норман (непосредственный отпечаток сенсорной информации, кратковременная, долговременная). Эйдетическая память. Виды памяти: сенсорная, образная, словесно-логическая, двигательная, эмоциональная. Непроизвольная и произвольная память. Непосредственная и опосредованная память. Мнемические процессы: запоминание, сохранение, воспроизведение и забывание информации. Индивидуальные особенности памяти. Образная память. Развитие памяти. Мнемические приемы. Понятие мышления. История развития представлений о мышлении. Мышление и речь. Внутренняя и внешняя речь. Абстракция и обобщение. Понятие как механизм мышления. Развитие мыслительных (интеллектуальных) способностей. Основные мыслительные операции (анализ, синтез, сравнение, абстракция, конкретизация, обобщение). Виды мышления (предметно-действенное, наглядно-образное, словесно-логическое). Проблема определения и изучения интеллекта. Теории Бине, Спирмена, Терстоуна, Гилфорда. Индивидуальные особенности мышления: самостоятельность, инициативность, широта, критичность,</p> |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | гибкость. Воображение. Образ и воображение. Отличие образов воображения от образов памяти. Воображение и фантазия. Мышление и воображение. Физиологическая основа воображения. Непроизвольное и произвольное воображение. Воссоздающее и творческое воображение. Способы и приемы воображения (агглютинация, акцентирование, схематизация, типизация). |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

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

| Компетенция   | Трудовые функции (при наличии)                                                                                      | Индикаторы достижения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>УК -3</i>  | <i>В/01.6</i><br>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания | <i>УК –3</i> Организует социальное взаимодействие в подразделениях сервисной деятельности предприятий;<br>Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом общении и взаимодействии.                                                                                                      |
| <i>ПК - 2</i> | <i>В/01.6</i><br>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания | <b>ПК-2.1</b> Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение<br><br><b>ПК-2.2</b> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания<br><br><b>ПК-2.3.</b> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений |

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

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

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

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

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

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

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

| Контролируемые разделы                                             | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство                   | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>                                                   |                                |                                      |                                               |                                       |
|                                                                    | УК-3, ПК - 2                   | Доклад на заданную тему              | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | УК- 3, ПК -2                   | Практическая работа                  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                |                                      |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>                                                   | УК-3, ПК - 2                   | Доклад на заданную тему              | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | УК- 3, ПК -2                   | Деловая игра/<br>Ситуационная задача | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                |                                      |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                |                                      |                                               | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                                      |                                               | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                |                                      |                                               | <b>50</b>                             |

### Оценкасформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания         | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------|
| УК- 3, ПК – 2                  | Ответ на вопрос к зачету | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                          | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                          | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                          | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                          |                                     |         |

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

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

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Промежуточная аттестация**– оценивание учебных достижений студента по дисциплине. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета.

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

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

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

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

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

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

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

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

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

### *Основная литература*

1. Аппакова-Шогина, Н.З. Конфликтология : практикум / Аппакова-Шогина, Н.З., А. В. Гут. - Казань : Центр инновационных технологий, 2017. - 160 с.– Текст: непосредственный.

2. Бороздина, Г. В. Психология и педагогика : учебник для вузов / Г. В. Бороздина. –2-е изд., испр. и доп. –Москва : Издательство Юрайт, 2021. –477 с. –(Высшее образование). –ISBN 978-5-9916-2744-3. –Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. –URL: <https://urait.ru/bcode/467736> (дата обращения: 20.01.2021).

3. Пайгунова, Ю. В. Социальная психология : учебное пособие / Ю. В. Пайгунова. –Казань: Центр инновационных технологий, 2018. –164 с. –ISBN 978-5-93962-882-2. – Текст: непосредственный.

*Дополнительная литература*

1. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов . - СПб : Питер, 2009. - 384 с.: ил. – Текст: непосредственный.

2. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г. И. Козырев. - М. : ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2014. - 304 с. – Текст: непосредственный.

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

1. Сайт [psylab.info](http://psylab.info) - (статьи, литература, методические материалы по теории психологии и психодиагностике);
2. Сайт <http://psinovo.ru> – сайт информационный и консультативный для психологов, педагогов, студентов по психологии;

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

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

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

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

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

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

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

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

MicrosoftWindowsPro 7 64-bitRusOEMLicense - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2013 RussianOLPNLAcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

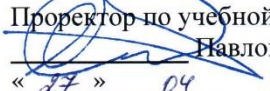
Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номерлицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионныйдоговорс ООО «Софтreshения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Автор-разработчик: Пайгунова Ю.В., к.пс.н., доцент кафедры педагогики и психологии

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
 Павлова А.В.  
« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Финансовый менеджмент в сервисе

---

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

Направленность (профиль) образовательной программы  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года. Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 /Веслогузова М.В.  
« 15 » 03 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 25 » 03 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

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

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

Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПК-2).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые<br>результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Формируе-<br>мые<br>компетен-<br>ции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Знания:</b><br>- сущность, функции и основные принципы организации финансового менеджмента, его информационное обеспечение;<br>- современное законодательство, нормативные документы и методические материалы, регулирующие на предприятии денежный оборот, системы платежей и расчетов, практику их применения;<br>- практику организации и регулирования денежных потоков предприятия с эффективным использованием в этих целях финансового механизма и различных финансовых инструментов;<br>- основные направления деятельности в области управления финансами с учетом специфики решаемых задач;<br>- основную отечественную и зарубежную литературу по теоретическим и практическим вопросам управления финансами хозяйствующих субъектов. | 40.053<br>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.<br>33.008<br>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н | ПК -2                                | <b>ПК-2.1</b><br>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение<br><b>ПК-2.2</b><br>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания<br><b>ПК-2.3.</b><br>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений |
| <b>Умения:</b><br>- анализировать                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 40.053<br>Профессиональный                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | УК-1                                 | <b>УК-1.1</b><br>Выполняет поиск                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>информационные и статистические материалы по оценке финансового состояния предприятия, используя современные методы и показатели такой оценки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы финансового планирования и прогнозирования, а также бюджетирования текущей деятельности;</li> <li>- владеть методиками оценки и управления предпринимательскими и финансовыми рисками;</li> <li>- использовать современные принципы организации и методы управления финансами предприятия для регулирования социально-экономических процессов в условиях рыночной экономики;</li> <li>- использовать современные методики оценки эффективности инвестиционных проектов;</li> <li>- использовать современное программное обеспечение для разработки и реализации финансовых управленческих решений, а также оценки их эффективности.</li> </ul> | <p>стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н. 33.008</p> <p>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</p> |       | <p>необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач</p>           |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методологией экономического исследования;</li> <li>- современными методами оценки эффективности финансовой деятельности хозяйствующего субъекта;</li> <li>- методами разработки бюджетов как краткосрочного, так и долгосрочного характера, а также различных других форм финансовых планов;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p>                                                                                                                                | ПК -2 | <p><b>ПК-2.1</b></p> <p>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p> <p><b>ПК-2.2</b></p> <p>Производит выбор</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами управления структурой капитала и оценки его доходности;</li> <li>- методами оценки предпринимательских, инвестиционных и финансовых рисков;</li> <li>- методами построения долгосрочной и краткосрочной финансовой политики на предприятии.</li> </ul> |  |  | <p>организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p><b>ПК-2.3.</b></p> <p>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                   | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность, функции и основные принципы организации финансового менеджмента, его информационное обеспечение;</li> <li>- современное законодательство, нормативные документы и методические материалы, регулирующие на предприятии денежный оборот, системы платежей и расчетов, практику их применения;</li> <li>- практику организации и регулирования денежных потоков предприятия с эффективным использованием в этих целях финансового механизма и различных финансовых инструментов;</li> <li>- основные направления деятельности в области управления финансами с учетом специфики решаемых задач;</li> <li>- основную отечественную и зарубежную литературу по теоретическим и практическим вопросам управления финансами хозяйствующих субъектов.</li> </ul> | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | ПК -2                   | <p>Владеет теоретическим и знаниями и практическими приемами управления проектами</p> <p>Применяет методы управления проектами</p> <p>Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p> |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать информационные и статистические материалы по оценке финансового состояния</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации</p>                                                                                                                                 | УК-1                    | <p>Использует организационно-управленчески</p>                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>предприятия, используя современные методы и показатели такой оценки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы финансового планирования и прогнозирования, а также бюджетирования текущей деятельности;</li> <li>- владеть методиками оценки и управления предпринимательскими и финансовыми рисками;</li> <li>- использовать современные принципы организации и методы управления финансами предприятия для регулирования социально-экономических процессов в условиях рыночной экономики;</li> <li>- использовать современные методики оценки эффективности инвестиционных проектов;</li> <li>- использовать современное программное обеспечение для разработки и реализации финансовых управленческих решений, а также оценки их эффективности.</li> </ul> | <p>постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p>                                                                    |              | <p>е инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p> |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методологией экономического исследования;</li> <li>- современными методами оценки эффективности финансовой деятельности хозяйствующего субъекта;</li> <li>- методами разработки бюджетов как краткосрочного, так и долгосрочного характера, а также различных других форм финансовых планов;</li> <li>- методами управления структурой капитала и оценки его доходности;</li> <li>- методами оценки предпринимательских, инвестиционных и финансовых рисков;</li> <li>- методами построения</li> </ul>                                                                                                                                                                    | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПК -2</p> | <p>Использует информационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением</p>                                                                                                                                                         |

|                                                                  |  |  |                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| долгосрочной и краткосрочной финансовой политики на предприятии. |  |  | нового программного обеспечения, автоматизация процессов, новых технических и технологических решений<br>Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг. |
|------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.08 Финансовый менеджмент в сервисе относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |   |   |     |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|---|---|---|---|---|---|-----|
|                                                 |                  |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8   |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 52          |          |   |   |   |   |   |   | 52  |
| В том числе:                                    |                  |             |          |   |   |   |   |   |   |     |
| Лекции                                          |                  | 14          |          |   |   |   |   |   |   | 14  |
| Семинары                                        |                  |             |          |   |   |   |   |   |   |     |
| Практические занятия                            |                  | 38          |          |   |   |   |   |   |   | 38  |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                  |             |          |   |   |   |   |   |   |     |
| Самостоятельная работа студента                 |                  | 56          |          |   |   |   |   |   |   | 56  |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 108         |          |   |   |   |   |   |   | 108 |
|                                                 | Зачетные единицы | 3           |          |   |   |   |   |   |   | 3   |

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Финансовый менеджмент в сервисе.

| № п/п | Тема (раздел)                                               | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1     | Теоретические основы финансового менеджмента                | <p>Место, взаимосвязь и взаимодействие дисциплины с другими учебными дисциплинами. Предмет и задачи дисциплины. Значение финансового менеджмента в обеспечении эффективного управления, его практическая значимость. Становление финансового менеджмента как науки. Финансовая политика, стратегия и тактика. Финансовые цели организации в рыночных условиях. Сущность финансового менеджмента, его цели, задачи и принципы организации. Функции финансового менеджмента. Финансовый менеджмент как система управления. Субъекты и объекты управления. Финансовый механизм и его основные элементы. Действующее законодательство Российской Федерации, регулирующее управление финансами хозяйствующих субъектов.</p> <p>Решения по оперативным финансово-хозяйственным вопросам. Инвестиционные решения. Контроль исполнения финансовых решений. Основные направления финансового менеджмента на предприятии. Принятие финансовых решений и обеспечение условий их реализации</p> | ПК- 2                   | 9           |
| 2.    | Информационное обеспечение финансового менеджмента.         | <p>Пользователи информации о деятельности организации сервиса. Критерии полезности информации. Финансовые коэффициенты и финансовые пропорции, используемые в отчетности. Управленческий учет и его значение.</p> <p>Оценка текущего финансового положения организации сервиса и его активов. Баланс организации, его активы и пассивы. Критерии ликвидности. Краткосрочные и долгосрочные обязательства организации сервиса. Собственный капитал организации сервиса. Показатели ликвидности, деловой активности, рентабельности, платежеспособности организации. Характеристика изменения денежных потоков. Отчет о движении денежных средств. Методы расчета показателей денежного потока. Временная стоимость денег. Операции дисконтирования. Оценка приведенной стоимости.</p>                                                                                                                                                                                                | ПК- 2<br>УК-1           | 9           |
| 3.    | Основы управления предпринимательскими рисками организации. | <p>Составляющие финансовой среды организации. Микросреда и макросреда. Характеристика основных теорий предпринимательских рисков.</p> <p>Сущность и функции предпринимательских рисков. Классификации предпринимательских рисков организации сервиса. Современные классификации предпринимательских рисков и их основные проявления.</p> <p>Характеристика финансовых рисков организации и место риска банкротства в них. Действующее законодательство РФ о финансовой несостоятельности предприятия.</p> <p>Платежеспособность и ликвидность организации в</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | УК-1                    | 9           |

|    |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |   |
|----|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
|    |                                                     | оценке риска банкротства. Модели прогнозирования банкротства.<br>Характеристика системы управления предпринимательскими рисками. Основные этапы управления предпринимательскими рисками. Качественный и количественный анализ рисков организации. Методы снижения предпринимательских рисков: диверсификация, лимитирование и др. Методы компенсации рисков потерь: резервирование, страхование и др.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |   |
| 4. | Управление текущими затратами организации сервиса.  | Значение управления затратами в современных условиях. Классификация затрат организации. Переменные, постоянные и смешанные издержки организации сервиса. Методы дифференциации издержек обращения: метод максимальной и минимальной точки; графический (статистический) метод; метод наименьших квадратов.<br>Принципы и элементы операционного анализа. Порог рентабельности организации. Операционный рычаг. Запас финансовой прочности организации. Использование методов операционного анализа при определении оптимальной величины себестоимости услуг.<br>Взаимодействие финансового и операционного рычагов и оценка совокупного риска. Пути снижения совокупного риска организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | УК-1  | 9 |
| 5. | Управление ценами в организации сервиса.            | Прогнозирование конъюнктуры рынка и финансовая стратегия организации. Основные аспекты маркетинга в организации сервиса. Оценка рыночных условий и выбор модели ценовой политики организации.<br>Типы рынка и возможности ценовой политики. Методы определения базовой цены услуги. Ценовая политика организации. Разработка ценовой стратегии и тактика организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | УК-1  | 8 |
| 6. | Управление оборотными активами организации сервиса. | Циклы оборота средств организации. Основные задачи и принципы управления оборотными активами организации. Управление запасами. Расчет оптимального размера партии поставки. Эффективное управление запасами как фактор роста прибыли организации.<br>Управление дебиторской задолженностью организации. Уровень дебиторской задолженности и факторы, его определяющие. Кредитная политика организации. Формы расчетов с покупателями и их влияние на уровень дебиторской задолженности. Возможности коммерческого кредитования. Формы рефинансирования дебиторской задолженности: факторинг, форфейтинг, учет векселей. Анализ оборачиваемости средств в расчетах. Анализ величины безнадежных долгов и создание необходимых резервов.<br>Управление денежными активами организации. Оптимизация остатка денежных активов. Управление потоком платежей. Управление ликвидностью. Критерии оптимальности остатка денежных активов. Ускорение оборота и эффективное использование временно свободного остатка денежных средств. | ПК- 2 | 8 |
| 7. | Управление                                          | Понятие финансового обеспечения организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ПК- 2 | 8 |

|     |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
|     | финансовым обеспечением предпринимательства в сервисе.                           | Основы организации финансового обеспечения. Формы и методы финансового обеспечения. Стратегия финансового роста. Классификация источников финансирования предпринимательской деятельности. Внутренние и внешние источники финансирования организации. Собственные источники финансирования и их роль в решении проблемы финансового обеспечения предпринимательской деятельности. Характеристика заемных источников финансирования. Роль банковского кредита в источниках финансирования организации. Залог и гарантии возвратности кредита. Коммерческий кредит и вексельный оборот. Сроки возврата и источники погашения банковских ссуд. Эффективность кредитования.                                                                                                                                                                                      |       |   |
| 8.  | Цена и структура капитала организации.                                           | Эмиссия ценных бумаг как способ мобилизации финансовых средств организации. Лизинг как форма мобилизации средств. Преимущества и недостатки лизинга. Источники финансового обеспечения предпринимательства и проблемы их эффективного использования. Составляющие капитала и их цена. Оценка стоимости капитала организации. Сравнительная характеристика методов, используемых для оценки стоимости капитала организации. Определение средневзвешенной цены капитала. Факторы, определяющие среднюю цену капитала.<br>Понятие структуры капитала. Теория структуры капитала: модели Модильяни - Миллера; компромиссные модели и их применение. Целевая структура капитала и ее определение. Расчет оптимальной структуры капитала. Роль финансового рычага в оптимизации структуры капитала. Воздействие структуры капитала на рыночную стоимость компании. | УК-1  | 8 |
| 9.  | Дивидендная политика организации                                                 | Распределение прибыли и эффективность функционирования организации. Определение величины дивиденда. Реинвестиции и дивиденд. Существующие теории дивидендной политики. Факторы, определяющие дивидендную политику организации. Процедура выплаты доходов организации его владельцам. Возможные формы расчетов по дивидендам. Дивидендная политика и цена акций. Дробление, консолидация и выкуп акций.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ПК- 2 | 8 |
| 10. | Долгосрочное финансовое планирование и прогнозирование деятельности организации. | Финансовое прогнозирование и планирование в организации: цели, задачи методы. Этапы финансового прогнозирования. Финансовая стратегия организации и роль финансового прогнозирования. Роль финансового прогнозирования в разработке модели денежных потоков. Финансовый план как раздел бизнес-плана организации сервиса. Состав документов и расчеты, используемые в финансовом планировании. Прогнозирование финансовой устойчивости. Факторы, определяющие темпы устойчивого роста организации. Методы расчета устойчивых темпов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | УК- 1 | 8 |

|     |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |   |
|-----|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
|     |                                                    | роста организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |   |
| 11. | Оценка и прогнозирование инвестиционного рынка.    | Понятие инвестиционного рынка. Сегменты инвестиционного рынка. Основные элементы инвестиционного рынка, их взаимосвязь. Конъюнктура инвестиционного рынка - основа разработки инвестиционной стратегии и формирования инвестиционного портфеля. Анализ конъюнктуры организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | УК- 1 | 8 |
| 12. | Формирование инвестиционной стратегии организации. | Макроэкономические показатели развития инвестиционного рынка. Прогнозирование развития инвестиционного рынка. Цель, задачи, показатели анализа инвестиционной привлекательности отраслей, регионов. Инвестиционная привлекательность отдельных организаций, компаний и фирм. Жизненный цикл организации и его стадии. Жизненный цикл оказываемых услуг. Показатели оценки инвестиционной привлекательности организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | УК- 1 | 8 |
| 13. | Планирование инвестиций организации.               | Инвестиционное планирование: понятие, сущность и формы. Прогнозирование, текущее и оперативное планирование инвестиционной деятельности, их взаимосвязь. Виды инвестиционных планов. Инвестиционные проекты как форма реализации инвестиционного планирования. Понятие инвестиционного проекта, основные направления реальных проектов. Бизнес-план как форма представления инвестиционного проекта организации. Характеристика основных разделов бизнес-плана. План реализации важнейших этапов осуществления инвестиционного проекта организации. Форма и структура управления реализацией инвестиционного проекта. Финансовый план организации. Составление графика потока инвестиций. Определение точки безубыточности инвестиционного проекта организации. Определение периода окупаемости инвестиций. Разработка схемы финансирования инвестиционного проекта организации. | ПК- 2 | 8 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Индикаторы достижения                                                                             |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-1        | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Осуществляется сбор и анализ данных о затратах организации сервиса, их структурных подразделений. |
| УК- 1       | Организация и координация совместной                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Участие в разработке планов                                                                       |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p>                                      | <p>доходов и расходов организаций сервиса</p> <p>Определяются основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку и принятие решений в организации в сфере сервиса.</p>                                                                          |
| УК-1 | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Производится оценка экономической эффективности деятельности организаций сервиса, их структурных подразделений.</p> <p>Оценивается экономическая эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса.</p> |
| ПК-2 | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Обосновываются основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сервиса.</p>                                                                                                                                                     |

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

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

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

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

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

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

Сдача зачёта по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

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

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

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

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

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                     | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| УК-1<br>ПК-2                   | Выполнение тестовых заданий к зачёту | — не аттестован                     | 0 – 14  |
|                                |                                      | — низкий                            | 15 – 32 |
|                                |                                      | — средний                           | 33 – 42 |
|                                |                                      | — высокий                           | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                                      |                                     |         |

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

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

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

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

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

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

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

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

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

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

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

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

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

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

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

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

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и

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

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

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

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

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

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

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

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

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

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

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

### **6.1. Основная литература**

1. Зайцева, Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учебное пособие / Н. А. Зайцева, А. А. Ларионова. – М. : Альфа-М, 2014. – 320 с. – Текст: непосредственный.

2. Екимова, К.В. Финансовый менеджмент: учебник / К. В. Екимова, И. П. Савельева, К. В. Кардапольцев. – М.: Юрайт, 2014. – 381 с. – Текст: непосредственный.

3. Екимова, К. В. Финансовый менеджмент : учебник для прикладного бакалавриата / К. В. Екимова, И. П. Савельева, К. В. Кардапольцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 381 с. — ISBN 978-5-9916-3567-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426175> (дата обращения: 04.12.2020).

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров. – М. : ИЦ "Академия", 2008. – 400 с. – Текст: непосредственный.

## **6.2. Дополнительная литература**

1. Моисеева, Н. К. Управление операционной средой организации : учебник / Н. К. Моисеева, А. Н. Стерлигова. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 336 с. – Текст: непосредственный.
2. Соболева, Е. А. Финансово-экономический анализ деятельности турфирмы : учебное пособие / Е. А. Соболева, И. И. Соболев. - М. : Финансы и статистика, 2006. - 112 с.: ил. – Текст: непосредственный.
3. Пережогина, О. Н. Экономика гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / О. Н. Пережогина, Т. В. Никонова. - Казань : ООО "Олитех", 2017. - 48 с. – Текст: непосредственный.

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

- 1.eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 01.02.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
- 2.Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
- 3.Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)
- 4.Лань: электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
- 5.Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru) (дата обращения 1.09.2019).
- 6.Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)
- 8.Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст: электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
- 9.Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный.
- 10.Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>
- 11.Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>
- 12.ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com/>
- 13.EREPORT.RU. мировая экономика.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ereport.ru/>
- 14.Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru>.
- 15.Hotel Advisors.Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
- 16.STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>

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

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;

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

- доступ к Интернету;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2019 года приема

Авторы-разработчики: д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Павлова А.В.  
« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Конгрессно-выставочная деятельность

---

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

Направленность (профиль) образовательной программы  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы к.п.н., ст. преп. Сморгков В.Ю.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 /Веслогужева М.В.  
« 25 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 25 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021



|                                 |                  |     |  |  |  |     |  |  |  |
|---------------------------------|------------------|-----|--|--|--|-----|--|--|--|
| (зачет)                         |                  |     |  |  |  |     |  |  |  |
| Самостоятельная работа студента |                  | 56  |  |  |  | 56  |  |  |  |
| Общая трудоемкость              | часы             | 108 |  |  |  | 108 |  |  |  |
|                                 | зачетные единицы | 3   |  |  |  | 3   |  |  |  |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п       | Тема (раздел)                                                                                                   | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 4 СЕМЕСТР |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |             |
| 1         | Место конгрессно-выставочной деятельности в экономической системе и коммуникациях                               | Понятие конгрессно-выставочной деятельности. История конгрессно-выставочной деятельности в России и мире. Основные определения. Классификация конгрессно-выставочных мероприятий, их особенности. Конгрессно-выставочная деятельность как инструмент маркетинга. Задачи и проблемы выставочного бизнеса. Роль конгрессно-выставочных мероприятий в обеспечении конкурентоспособности организаций сервиса. Сегментация рынка конгрессного туризма. Виды конгрессного туризма. MICE-мероприятия – специальные пакеты услуг для поездок на встречи, конференции, выставки; тематический подбор мероприятий, офисное обеспечение.                                                                                                             | ПК-6                    | 27          |
| 2         | Методологические подходы к организационному процессу подготовки и участия в конгрессно-выставочного мероприятия | Постановка целей и задач осуществления конгрессно-выставочной деятельности предприятиями сервиса. Выбор целей организации конгрессно-выставочного мероприятия. Определение состояния рынка, конкурентной среды, целевых групп. Разработка бизнес-плана конгрессно-выставочного мероприятия. Название и тематика мероприятия, место и времени проведения. Составление бизнес-плана и план-графика мероприятия. Источники финансирования. Работа со спонсорами. Этапы организационного процесса: подготовка, работа во время выставки, обработка результатов переговоров и выполнение принятых обязательств (договоренностей). Планирование сроков выполнения работ. Формы участия в выставке. Роль выставочного менеджера при подготовке к | ПК-6                    | 27          |

|   |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |     |
|---|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
|   |                                                            | <p>выставке. Выбор выставочного стенда. Определение его размеров. Выбор экспонатов и выставочной программы. Документы об участии в выставке. Предложения сервисных услуг экспоненту. Каталог и информационные системы. Условия участия в выставке. Бюджет участия. Страхование. Транспортировка и хранение. Требования техники безопасности, защиты окружающей среды. «Выставочная» стадия. Регистрация и оформление участия в мероприятии. Работа с участниками, посетителями, представителями СМИ. Разбор претензий. Решение технических и организационных проблем, проблем информационной безопасности. Анализ результатов проведения КВМ. Составление базы данных участников и посетителей мероприятия. Составление отчета. Работа после конгрессно-выставочного мероприятия. Методы анализа результатов организации и проведения мероприятия.</p> |      |     |
| 3 | Конгрессно-выставочные мероприятия и способы продвижения.  | <p>Роль средств PR и рекламы в КВД. PR-и рекламные кампании для КВМ. Роль рекламы на выставках. Общие задачи и планирование рекламной кампании. Рекламная кампания организаторов выставок. Пресс-конференция. Организация конкурсов, шоу, семинаров. Иные средства рекламы организаторов выставок. Реклама участия.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ПК-6 | 27  |
| 4 | Современное состояние конгрессно-выставочной Деятельности. | <p>Управление специализированными видами выставочных коммуникаций. Современное состояние и перспективы развития конгрессно-выставочной деятельности в Российской Федерации</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ПК-6 | 27  |
|   | Итого                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      | 108 |

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

|             |                                |                       |
|-------------|--------------------------------|-----------------------|
| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения |
|-------------|--------------------------------|-----------------------|

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                               |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| ПК-6 | <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н (В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции)</p> <p><b>ТФ. Организация выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий</b></p> | ПК-6.1. <i>Применяет сервисные технологии</i> |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

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

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания                                                                                                                                                                                                                                      | Уровни оценивания                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                               | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания    | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                     | Не аттестован                       |
|                     | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                      | Низкий уровень                      |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (Удовлетворительно)                 |
|                                                  | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                                  | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета (зачета) | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                  | Не аттестован                       |
|                                                  | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                    | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                                  | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                                  | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                            | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему                          | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                 | Не аттестован (Неудовлетворительно) |

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

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

Выполнение тестовых 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 в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

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

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

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания          | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-6                           | ответ на вопросы к зачету | не аттестован                       | 0 – 24  |
|                                |                           | низкий                              | 25 – 32 |
|                                |                           | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                           | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                           |                                     |         |

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

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

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

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

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

### Формы текущего и промежуточного контроля, примеры их содержания

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

**Текущая аттестация** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

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

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

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

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

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

**4. 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.

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

Зачет включает 2 теоретических вопроса.

### **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.

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

### 6.1.Основная литература

1. Докашенко, Л. В. Экономика и организация конгрессно-выставочной деятельности : учебное пособие / Л. В. Докашенко. — Оренбург : ОГУ, 2015. — 163 с. — ISBN 978-5-7410-1207-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/98106> (дата обращения: 24.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Комарова, Л. К. Основы выставочной деятельности : учебное пособие для вузов / Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06841-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/471502>
3. Курумчина, А. Э. Социокультурные коммуникации. Проекты социальных трансформаций и всемирные выставки : учебное пособие для вузов / А. Э. Курумчина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 119 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10770-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/475179>

### 6.2.Дополнительная литература

1. Сологубова, Г. С. Экономика конгрессно-выставочной деятельности : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13889-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/467194>.
2. Сафина, З. Н. Социально-культурная **деятельность** организаций сервиса. Курс лекций : учебное пособие / З. Н. Сафина. — Казань : Поволжская ГАФКСиТ, 2017. — 96 с. — ISBN 978-5-6040338-0-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/156426> (дата обращения: 23.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

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

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

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

Материально-техническая база:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Автор-разработчик: к.п.н., ст. преподаватель кафедры сервиса и туризма Сморчков В.Ю.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Документационное обеспечение управления организациями сервиса

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

Направленность (профиль) образовательной программы  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы:

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 Веслогузова М.В.  
« 25 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 Зубкова Ю.О.  
« 25 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

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

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Знания, умения, навыки и/или опыт деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определении задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисного предприятия;</li> </ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- по организации деятельности предприятий сервиса.</li> </ul> | <p>33.008<br/>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н 40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</p> | ПК-2                    | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение |

## МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)». В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе очной формы обучения. Виды промежуточной аттестации – экзамен.

## ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                               | Всего часов             | Семестры   |   |     |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|---|-----|---|---|---|---|---|
|                                                                  |                         | 1          | 2 | 3   | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b>           | <b>56</b>               |            |   | 56  |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                                     |                         |            |   |     |   |   |   |   |   |
| Лекции                                                           | 14                      |            |   | 14  |   |   |   |   |   |
| Семинары                                                         |                         |            |   |     |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                                             | 42                      |            |   | 42  |   |   |   |   |   |
| Лабораторные работы                                              |                         |            |   |     |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)                               | 27                      |            |   | 27  |   |   |   |   |   |
| <b>Самостоятельная работа студента ( в.т.ч. курсовой проект)</b> | <b>61</b>               |            |   | 61  |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                                        | <b>часы</b>             | <b>144</b> |   | 144 |   |   |   |   |   |
|                                                                  | <b>зачетные единицы</b> | <b>4</b>   |   | 4   |   |   |   |   |   |

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п              | Тема (раздел)                                                                                                 | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Формируемая компетенция | Всего часов |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| <b>3 СЕМЕСТР</b> |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |             |
| 1                | Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы сервиса. | Понятие, функции, цели документационного обеспечения управления. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Основные понятия о документе, системах документации, носителях информации и функциях документа. Унифицированные системы документации. Стандартизованные термины с определениями. Архивное хранение документов. | ПК-2                    | 18          |
| 2                | Виды документов и правила их оформления.                                                                      | Понятие и состав реквизитов. Требования к бланкам документов. Оформление реквизитов документов. Составление и оформление организационно-распорядительных документов. Информационно-справочные документы. Локальные нормативные акты.                                                                                                                   | ПК-2                    |             |

|   |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|   |                                                                                                  | Кадровые документы. Деловая переписка.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | 18 |
| 3 | Управление документацией (документационный менеджмент).                                          | Планирование деятельности по управлению документацией. Электронные архивы. Служба документационного обеспечения управления. Мотивация работников, занятых в системе документационного обеспечения управления. Контроль деятельности по управлению документацией. Требования к организации документооборота. Организация управления документацией на предприятиях сервиса. | ПК-2 | 18 |
| 4 | Виды документов и правила их оформления.                                                         | Оформление реквизитов документов. Составление и оформление организационно-распорядительных документов. Информационно-справочные документы. Локальные нормативные акты. Кадровые документы. Деловая переписка.                                                                                                                                                             | ПК-2 | 18 |
| 5 | Виды документов и правила их оформления.                                                         | Порядок работы с входящими документами. Порядок работы с исходящими документами. Порядок работы с внутренними документами. Формирование и оформление дел. Оперативное хранение дел.                                                                                                                                                                                       | ПК-2 | 18 |
| 6 | Системы электронного документооборота.                                                           | Единая межведомственная система электронного документооборота РТ, технология работы в системе. Практическая работа со служебными документами в системе, составление голосовых и письменных поручений, согласование документов с помощью электронной цифровой подписи.                                                                                                     | ПК-2 | 18 |
| 7 | Претензионная работа в сфере туризма, судебная практика.                                         | Общие принципы работы с претензиями. Правила оформления претензии. Разбор реальных дел, связанных с претензиями к работе предприятий туризма.                                                                                                                                                                                                                             | ПК-2 | 18 |
| 8 | Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности в сфере | Общие положения проведения надзорной (контрольной) проверки. Действия проверяемого и проверяющего во время проведения проверки. Особенности проведения проверки налоговыми, антимонопольными, лицензирующими                                                                                                                                                              | ПК-2 | 18 |

|  |          |                                                                                            |  |     |
|--|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----|
|  | сервиса. | органами, органами полиции,<br>общественными организациями,<br>управлением санэпиднадзора. |  |     |
|  | Итого:   |                                                                                            |  | 144 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                           | Индикаторы достижения                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-2        | Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (В/03.6) | УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста. |

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

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

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Тестовые задания        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Не аттестован                       |
|                         | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                         | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопросы зачета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                  | Не аттестован                       |
|                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                    | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)            |
|                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                            | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Не аттестован (Неудовлетворительно) |

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

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

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

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

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

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

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания       | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-2                           | ответ на вопрос зачета | не аттестован                       | 0 – 24  |
|                                |                        | низкий                              | 25 – 32 |
|                                |                        | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                        | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                        |                                     |         |

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

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

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

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

### Формы текущего и промежуточного контроля, примеры их содержания

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

**Текущая аттестация** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

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

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

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из

небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

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

**4. 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 включает 2 теоретических вопроса.

### **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.

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

### **6.1.Основная литература**

3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470020> (дата обращения: 01.10.2020).
4. Доронина, Л. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 233 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05783-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473802> (дата обращения: 11.11.2020).
5. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 520 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-4000-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426321> (дата обращения: 15.12.2021).

6.

### **6.2.Дополнительная литература**

1. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина. — М. : ИНФРА-М, 2012. — 304 с. эл. опт. диск (CD–ROM). — Текст: непосредственный
2. Ларионова, Т. М. Документационное обеспечение управления персоналом: учебное пособие / Т. М. Ларионова, Л. А. Румынина. — М. : ФОРУМ, 2012. — 416 с. : ил. — Текст: непосредственный

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

25. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. — URL.: <https://russiaturism.ru/> (дата обращения 10.03.2020).
26. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. — Казань. — Текст : электронный.— URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения 10.03.2020).
27. Официальный туристский портал Республики Татарстан «Visit Tatarstan». — URL.: <https://visit-tatarstan.com/> (дата обращения 10.03.2020).
28. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. — Москва, 2000. — Текст: электронный. — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 10.03.2020). — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
29. Лань: электронно-библиотечная система / издательство Лань. — Санкт-Петербург, 2011. — Текст: электронный. — URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 10.03.2020).— Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

30. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 10.03.2020).

31. Электронный каталог Поволжской ГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) (дата обращения 11.02.2020). – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.

32. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. – Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 10.03.2020).

33. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru> (дата обращения 10.03.2020).

34. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения 10.03.2020).

35. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru> (дата обращения 10.03.2020). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

36. Единая туристическая информационная система. – URL.: <http://www.etis.ru>. (дата обращения 10.03.2020).

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

Материально-техническая база:

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

- доступ к Интернету;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Автор-разработчик: к.э.н., доцент Ибатуллова Ю.Т.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Проектирование бизнес-процессов сервисной организации

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

Направленность (профиль) программы  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 Веслогузова М.В.  
« 25 » *март* 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 Зубкова Ю.О.  
« 25 » *март* 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » *04* 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

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

**ПК-4** Способен к разработке технологии процесса сервиса

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения                                                                          | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знания:<br>- теоретические знания управления проектами                                                   | 33.008 <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</i><br>40.053 <i>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</i> | <b>ПК-3</b>             | <b>ПК- 3.1</b> Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами                     |
| Умения:<br>- практическими приемами управления проектами                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                  |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- технологиями и практическими приемами управления проектами          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                  |
| Знания:<br>- методы управления проектами                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         | <b>ПК -3.2</b> Применяет методы управления проектами                                                             |
| Умения:<br>- эффективно применять методы управления проектами                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                  |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- технологиями планирования и управления проектами                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                  |
| Знания:<br>- основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>ПК-4</b>             | <b>ПК-3.3</b> Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса |
| Умения:<br>- эффективно осуществлять деятельность по управлению проектами                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                  |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- организационно-управленческой деятельностью по управлению проектами |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         | <b>ПК-4.1</b> Участвует в разработке и внедряет технологии процесса сервиса                                      |
| Знания:<br>- теоретические знания технологий процесса сервиса<br>- знания о бизнес-процессах в сервисе   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                  |
| Умения:<br>- практическими приемами осуществления бизнес-процессов в сервисе                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                  |
| Навыки и/или опыт                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                  |

|                                                                                                             |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| деятельности:<br>- технологиями и<br>практическими приёмами<br>осуществления бизнес-<br>процессов в сервисе |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.11 Проектирование бизнес-процессов сервисной организации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули) ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет в 5 семестре, экзамен в 6 семестре.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                               |                  | Всего часов | Семестры |   |   |   |       |     |   |
|------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|---|---|---|-------|-----|---|
|                                                                  |                  |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5     | 6   | 7 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися                  |                  | 112         |          |   |   |   | 56    | 56  |   |
| В том числе:                                                     |                  |             |          |   |   |   |       |     |   |
| Лекции                                                           |                  | 28          |          |   |   |   | 14    | 14  |   |
| Семинары                                                         |                  |             |          |   |   |   |       |     |   |
| Практические занятия                                             |                  | 84          |          |   |   |   | 42    | 42  |   |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) в т.ч. курсовой проект |                  |             |          |   |   |   | зачет | 27  |   |
| Самостоятельная работа (всего)                                   |                  | 149         |          |   |   |   | 88    | 61  |   |
| Общая трудоемкость                                               | Часы             | 288         |          |   |   |   | 144   | 144 |   |
|                                                                  | Зачетные единицы | 8           |          |   |   |   | 4     | 4   |   |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                                    | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ. БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ | Определение бизнес-процесса. Понятие проектирования бизнес-процессов. Системный подход к проектированию. Сущность и принципы проектирования бизнес-процессов. Использование информационных технологий в процессе проектирования бизнес-процессов. Бизнес-процессы в сфере сервиса.                                                                            | ПК-3, ПК-4              | 60          |
| 2   | ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ                       | Назначение и содержание технологий бизнес - моделирования и бизнесреинжиниринга. Формализация, системный и процессный подход. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнеспроцессов. Правила описания бизнес-процессов. Методы сбора информации при описании бизнес-процессов. Организация работ по разработке и актуализации моделей. | ПК-3, ПК-4              | 60          |
| 3   | МЕТОДОЛОГИИ                                                      | Современные методологии и стандарты описания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ПК-3, ПК-               | 60          |

|   |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
|   | МОДЕЛИРОВАНИЯ<br>БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ<br>ПОНЯТИЕ МЕТОДА<br>МОДЕЛИРОВАНИЯ.                             | бизнес-процессов: IDEF0, DFD в различных нотациях, IDEF3, ORACLE, BAAN, Aris, "Swim lane", методология БИТЕК, Business Studio, быстрое описание бизнес-процессов – БОП, методологии, применяемые консалтинговыми компаниями. Сравнительный анализ и выбор методологии в зависимости от решаемых задач                                                                                            | 4          |    |
| 4 | ПРОГРАММНЫЕ<br>СРЕДСТВА<br>ОПИСАНИЯ, АНАЛИЗА<br>И ПРОЕКТИРОВАНИЯ<br>БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В<br>СЕРВИСЕ | Классификация и назначение программных продуктов. Программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов: MS Visio, ARIS, Бизнес-инженер, BPwin/AllFusion, Ramus, Бизнес-студии, График-студии Лайт, и др. Сравнительный анализ программных продуктов бизнес – моделирования и области применения. Критерии выбора программных продуктов и последовательность их применения. | ПК-3, ПК-4 | 60 |
| 5 | ФУНКЦИОНАЛЬНО–<br>СТОИМОСТНОЙ<br>АНАЛИЗ БИЗНЕС-<br>ПРОЦЕССОВ В<br>СЕРВИСЕ                         | Технологии функционально-стоимостного анализа (ФСА), процессного учета (Activity Based Costing - ABC), бюджетирования (Activity Based Budgeting - ABB) и управления (Activity Based Management). Описание процесса и сбор необходимой информации для проведения ФСА-анализа.                                                                                                                     | ПК-3, ПК-4 | 48 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                   | Индикаторы достижения                                                                        |
|-------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-3</b> | С/03.7 Управление проектами и изменениями на предприятии питания | <b>ПК- 3.1</b> Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами |
| <b>ПК-4</b> |                                                                  | <b>ПК-4.1</b> Участвует в разработке и внедряет технологии процесса сервиса                  |

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

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

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

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

|                                                                                                                           |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

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

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации |                            |                                     |         |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------|
| Код контролируемой компетенции                                        | Форма оценивания           | Уровни сформированности компетенции |         |
| ПК-3, ПК-4                                                            | Ответ на вопрос к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                                                       |                            | низкий                              | 15 – 32 |
|                                                                       |                            | средний                             | 33 – 42 |
|                                                                       |                            | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                                                       |                            |                                     |         |

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

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

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

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

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

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

|          |                   |                 |
|----------|-------------------|-----------------|
| 51 – 65  | Удовлетворительно | Низкий уровень  |
| 66 – 84  | Хорошо            | Средний уровень |
| 85 – 100 | Отлично           | Высокий уровень |

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

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и 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.

Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

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

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

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

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

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

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

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

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

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

#### **6.1.Основная литература**

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с.– Текст: непосредственный.
2. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / Под общ. ред. проф. Ю.М. Краковского. - Ростов н/Д : ИЦ МарТ: Феникс, 2010. - 254 с.– Текст: непосредственный
3. Мильнер, Б. З. Теория организации: учебник / Б. З. Мильнер. – М. : ИНФРА-М, 2014. – 848 с.– Текст: непосредственный
4. Моисеева, Н. К. Управление операционной средой организации: учебник / Н. К. Моисеева, А. Н. Стерлигова. – М. : ИНФРА-М, 2014. – 336 с.– Текст: непосредственный

## **6.2.Дополнительная литература**

1. Короткова, Т. Л. Исследования в менеджменте: пособие для магистров / Т. Л. Короткова. – М. : КУРС: ИНФРА-М, 2016. – 256 с. – Текст: непосредственный
2. Лапыгин, Ю. Н. Стратегическое развитие организации: учебное пособие / Ю. Н. Лапыгин, Д. Ю. Лапыгин, Т. А. Лачина. – М. : КНОРУС, 2016. – 284 с.– Текст: непосредственный
3. Кулькова, В. Ю. Проектный менеджмент: учебно–методическое пособие / В. Ю. Кулькова. – Казань : [б. и.], 2012. – 100 с.– Текст: непосредственный
4. Периодические профессиональные издания
  1. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.mevriz.ru/>
5. Современные проблемы сервиса и туризма: научно-практический журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://www.spst-journal.org/>
6. Сервис в России и за рубежом. Научный журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://service-rusjournal.ru>

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

1. Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://tourism.tatarstan.ru>
2. Современный отель.Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.hotelexecutive.ru>
3. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).
4. HotelAdvisors.Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
5. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://str.com/data-insights-blog>

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

Материально-техническая база:

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

- доступ к Интернету;

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

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

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

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

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

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

MicrosoftWindowsPro 7 64-bitRusOEMLicense - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2013 RussianOLPNLAcademicEdition - 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 – Номерлицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионныйдоговорс ООО «Софтreshения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Мустафина А.А.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Логистический сервис

---

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Петрик Л.С.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 Веслогозува М.В.  
« 15 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 15 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

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

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

ПК-6 Способен к организации различных видов сервисной деятельности.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Соотнесенные профессиональные стандарты | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b><br/>Знает принципы формирования цели и задач логистики в сервисе.</p> <p><b>Умения:</b><br/>Умеет определять формы и методы формирования цели и задач логистики в сервисе.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>умеет формировать цель и задачи логистической деятельности подразделений предприятия сервиса, организует их выполнение.</p> |                                         | ПК-2                    | <p><b>ПК-2.1</b><br/>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |      |                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |      |                                                                              |
| <p>Знания:<br/>Знает принципы и методы планирования и контроля логистики в сервисе.</p> <p>Умения:<br/>Умеет определять формы и методы формирования планов логистики в сервисе.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>умеет формировать план логистической деятельности подразделений сервиса, контролирует их выполнение.</p> |  | ПК-6 | <p>ПК-6.3<br/>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б.1. В.12 Логистический сервис относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)». В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе очной формы обучения. Виды промежуточной аттестации – зачет.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                     | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |   |   |            |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|------------|
|                                                        |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8          |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> | <b>52</b>               |            |   |   |   |   |   |   | <b>52</b>  |
| В том числе:                                           |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Лекции                                                 | 14                      |            |   |   |   |   |   |   | 14         |
| Семинары                                               |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Практические занятия                                   | 38                      |            |   |   |   |   |   |   | 38         |
| Лабораторные работы                                    |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)              |                         |            |   |   |   |   |   |   |            |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 | <b>56</b>               |            |   |   |   |   |   |   | <b>56</b>  |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>108</b> |   |   |   |   |   |   | <b>108</b> |
|                                                        | <b>зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   |   |   | <b>3</b>   |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                         | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | Логистика в сервисе: сущность, функциональные области | <p>Роль логистики в современных условиях</p> <p>Содержание понятия «логистика», ее цель и задачи. Функции логистики в области закупок, производства и распределения. Факторы развития логистики.</p> <p>Принципы логистики: системный подход; принцип общих затрат; принцип логистической координации и интеграции; принцип моделирования и информационно-компьютерной поддержки; принцип конкретности; принцип разработки необходимого комплекса подсистем, обеспечивающих процесс логистического управления; принцип всеобщего управления качеством; принцип устойчивости и адаптивности.</p> <p>Материальные потоки и логистические системы. Понятие «материальный поток». Классификация материальных потоков.</p> <p>Логистические операции: понятие и классификация. Понятие и цель логистической системы. Макрологистическая и микрологистическая системы. Свойства логистической системы: целостность, связи, организация и интегративные свойства.</p> <p>Концепции логистики в сервисе.</p> <p>Информационная и цифровая логистика.</p> <p>Закупочная логистика.</p> <p>Производственная логистика.</p> <p>Логистика распределения.</p> <p>Логистика складирования.</p> <p>Транспортная логистика</p> | ПК-1,<br>ПК-6           | 54          |
| 2   | Управление логистикой в сервисе                       | <p>Логистика сервисного обслуживания</p> <p>Понятие «логистический сервис». Виды сервисного обслуживания: сервис удовлетворения потребительского спроса, сервис оказания услуг производственного назначения, сервис послепродажного обслуживания, сервис информационного обслуживания, сервис финансово-кредитного</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ПК-1,<br>ПК-6           |             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |    |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|
|  | <p>обслуживания.</p> <p>Формирование системы логистического сервиса. Уровень логистического сервиса</p> <p>Критерии оценки качества логистического сервиса.</p> <p>Организация службы логистики</p> <p>Понятие «служба логистики». Цель, задачи и функции службы логистики. Роль подразделений предприятия в реализации логистических функций.</p> <p>Формы организационных структур службы логистики: линейная структура, штабная структура, линейно-штабная структура, децентрализованная программно-ориентированная структура, матричная структура, их преимущества и недостатки.</p> <p>Организация логистической деятельности в сервисе.</p> <p>Организация логистической деятельности на различных сервисных предприятиях по направлениям: закупочная логистика; производственная логистика; распределительная логистика; информационная логистика; логистика запасов; транспортная логистика; логистика складирования; логистика сервисного обслуживания; создание службы логистики.</p> <p>Цифровые технологии управления запасами на предприятии</p> <p>Запасы: понятия, цели создания и виды.</p> <p>Последствия плохого управления запасами.</p> <p>Цифровые технологии управления запасами.</p> <p>Цифровые решения в процессе управления запасами на предприятии. Преимущества и недостатки цифровых технологий управления запасами на предприятии. Развитие цифровых технологий и их применение в логистике.</p> <p>Системы управления материальными запасами: система управления запасами с фиксированным размером заказа, система управления запасами с фиксированным интервалом времени между заказами, система управления запасами с установленной периодичностью пополнения запасов до постоянного уровня, система управления</p> |  | 54 |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|

|  |  |                                                                                                                         |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | запасами «минимум-максимум».<br>Нормирование и контроль за состоянием запасов: ABC-анализ, XYZ-анализ, матрица ABC-XYZ. |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                            | Индикаторы достижения                                                                                                    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-2        | В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение |
| ПК-6        | В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания    | ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания                                                        |

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

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

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

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

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

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

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

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                                                      | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-2, ПК-6                     | Выполнение тестовых заданий к экзамену/или ответ на вопрос к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                                                                       | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                                                                       | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                                                                       | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                                                                       |                                     |         |

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

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

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

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

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

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии. **Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

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

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

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

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

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

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

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

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

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

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

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

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

### **6.1. Основная литература**

1. Логистика и управление цепями поставок : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 582 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11710-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471333> (дата обращения: 28.01.2021).
2. Логистика : учебник для вузов / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 387 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00912-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471343> (дата обращения: 28.01.2021).
3. Логистика и управление цепями поставок : учебник для академического бакалавриата / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11711-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445986> (дата обращения: 29.01.2021).
4. Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 472 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02569-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470320> (дата обращения: 20.01.2021).

## 6.2.Дополнительная литература

- 1) Волочиенко, В. А. Логистика производства. Теория и практика [Текст] { : учебник / В. А. Волочиенко, Р. В. Серышев}. - М. : Юрайт, 2014. - 454 с. - ISBN 978-5-9916-2504-3. – Текст непосредственный.
- 2) Мельников, В. П. Логистика [Текст] { : учебник / Под ред. В.П. Мельникова}. - М. : Юрайт, 2016. - 278 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - ISBN 978-5-9916-2558-6. – Текст непосредственный.

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

- 1) eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – .– URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 07.01.2021). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
- 2) Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005 – .– URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.01.2021). – Текст: электронный.
- 3) Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – .– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст : электронный.
- 4) Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011 – . – URL: <http://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01. 01.2021). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
- 5) Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань – .– URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
- 6) Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань – .– URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
- 7) Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008 – URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный
- 8) Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013 – . – URL: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 08. 01.2021). – Текст электронный.
- 9) Российское образование: федеральный портал. – Москва, 2005.– .– <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.02.2021). – Текст: электронный.
- 10) Справочно-правовая система Консультант+ : сайт. – Москва, 1992 – .– URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 05. 01.2021)
- 11) СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – .– URL: <http://statistika.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
- 12) Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999 – .– URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
- 13) Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013 – .– URL: <https://urait.ru> (дата обращения: 08. 02.2021). – Текст: электронный.

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

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio,

экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Автор-разработчик: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Петрик Л.С.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Экскурсионный сервис

---

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация

бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы к.п.н., ст. преп. Сморчков В.Ю.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 Веслогузова М.В.  
« 25 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 Зубкова Ю.О.  
« 25 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПК-2);
- способен к организации различных видов сервисной деятельности (ПК-6).

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Знания, умения, навыки и/или опыт деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Соотнесенные профессиональные стандарты | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретических основ организации экскурсионной деятельности;</li> <li>- теоретические основы организации деятельности по проектированию экскурсионных услуг.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять целенаправленный подбор методологии экскурсионной деятельности в зависимости от запросов потребителей;</li> <li>- планировать и реализовывать поэтапно проектирование экскурсионных услуг;</li> </ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике методологию организации экскурсионной деятельности;</li> <li>- применять на практике технологию поэтапного проектирования экскурсионных услуг.</li> </ul> |                                         | ПК-2                    | ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания |
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологических аспектов экскурсионного обслуживания;</li> <li>- профессиональные стандарты качества работы экскурсовода и гида-экскурсовода;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять знания психологических аспектов в экскурсионном обслуживании;</li> <li>- применять знания о профессиональных стандартах качества работы экскурсовода в целях обеспечения контроля процесса обслуживания;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         | ПК-6                    | ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания                               |

|                                                                                                                                         |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- оказания экскурсионных услуг с учетом знаний психологических аспектов экскурсионного обслуживания; |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

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

Дисциплина Б 1. В.13 Экскурсионный сервис относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули) ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения. Виды промежуточной аттестации – зачет.

#### 2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                     | Всего часов             | Семестры   |   |            |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|------------|---|------------|---|---|---|---|---|
|                                                        |                         | 1          | 2 | 3          | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> | 52                      |            |   | 52         |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                           |                         |            |   | 14         |   |   |   |   |   |
| Лекции                                                 | 14                      |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Семинары                                               |                         |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                                   |                         |            |   | 38         |   |   |   |   |   |
| Лабораторные работы                                    | 38                      |            |   |            |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                       |                         |            |   |            |   |   |   |   |   |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 |                         |            |   | 56         |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>108</b> |   | <b>108</b> |   |   |   |   |   |
|                                                        | <b>зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   | <b>3</b>   |   |   |   |   |   |

#### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п              | Тема (раздел)                                                | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                 | Формируемая компетенция | Всего часов |
|------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| <b>3 СЕМЕСТР</b> |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                    |                         |             |
| 1                | Теоретические основы организации экскурсионной деятельности. | Экскурсионная услуга и экскурсия. Экскурсионная теория. Признаки и функции экскурсии. Классификация экскурсий. Методология экскурсионной деятельности. История и современное состояние экскурсионного дела в Российской Федерации. | ПК-2                    | 27          |

|   |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |     |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
|   |                                                                                                    | Понятие и характерные черты объектов экскурсионного показа. Классификация объектов экскурсионного показа. Особенности организации экскурсионного обслуживания в музеях.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |     |
| 2 | Организация деятельности по проектированию экскурсионных услуг.                                    | Субъекты туристской индустрии, осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг. Управление проектом создания, продвижения и реализации экскурсионного продукта. Технологическая документация проведения экскурсии. Технологии продвижения экскурсионного туристского продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ПК-2 | 27  |
| 3 | Психологические аспекты экскурсионного обслуживания.                                               | Принципы дифференциации потребителей экскурсионного продукта. Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе. Методика и технология общения с экскурсантами: эффективные приемы, типичные ошибки, рекомендации. Эффективные приемы построения коммуникации с экскурсантами различных психотипов. Методические подходы к организации «обратной связи» экскурсовода с группой на экскурсии. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп.                                                                                                                             | ПК-6 | 27  |
| 4 | Организация профессиональной деятельности экскурсовода. Контроль качества экскурсионного продукта. | Профессиональные стандарты качества работы экскурсовода и гида-экскурсовода. Культура речи экскурсовода. Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу. Кейс 1. Опыт Центрального совета по туризму и экскурсиям по организации экскурсионной деятельности в период 1962—1992 годов. Кейс 2. Положение «О правилах работы и этике поведения гидов-переводчиков и экскурсоводов России». Задания по кейсу. Кейс 3. «Конфликтные ситуации на экскурсионном маршруте». Задание по кейсу. Кейс 4. Технологические формы основных документов экскурсионного продукта. Задание по кейсу. | ПК-6 | 27  |
|   | Итого                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      | 108 |

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

|             |                                |                       |
|-------------|--------------------------------|-----------------------|
| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения |
|-------------|--------------------------------|-----------------------|

|      |  |                                                                                                 |
|------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-2 |  | ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания |
| ПК-6 |  | ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания                               |

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

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

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

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

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

Выполнение тестовых 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 в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

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

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

|                                                                    |      |                           |                                               |                                       |
|--------------------------------------------------------------------|------|---------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                    |      |                           | средний<br>высокий                            | 7 – 8<br>9 – 10                       |
|                                                                    | ПК-6 | Контрольная<br>работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |      |                           |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |      |                           |                                               | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |      |                           |                                               | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |      |                           |                                               | <b>50</b>                             |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания          | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-2, ПК-6                     | ответ на вопросы к зачету | не аттестован                       | 0 – 24  |
|                                |                           | низкий                              | 25 – 32 |
|                                |                           | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                           | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                           |                                     |         |

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

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

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

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

### **Формы текущего и промежуточного контроля, примеры их содержания**

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

**Текущая аттестация** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

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

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

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

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

**4. 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.

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

Зачет включает 2 теоретических вопроса.

### **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.

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

#### **6.1.Основная литература**

1. Барчуков, И. С. и др. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И. С. Барчуков. - М : Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2012. - 204 с. - ISBN 978-5-95580-209-1. - Текст : непосредственный.
2. Курило, Л. В. Основы экскурсионной деятельности : учебное пособие / Л. В. Курило, В. В. Смирнова. - М. : Советский спорт, 2012. - 208 с.: ил. - ISBN 978-5-9718-0553-3. - Текст : непосредственный.
3. Матюхина, Ю. А. Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. - М : Альфа-М ; [Б. м.] : ИНФРА-М, 2012. - 224 с. - ISBN 978-5-98281-238-4. - Текст : непосредственный.

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

1. Скобельцина, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебное пособие / А. С. Скобельцина, А. П. Шарухин . - М : Академия, 2010. - 192 с. - ISBN 978-5-7695-6289-1. - Текст : непосредственный.

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

51. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>

52. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
53. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. – URL: <http://window.edu.ru>
54. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
55. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
56. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
57. Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
58. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
59. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
60. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
61. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
62. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

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

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
  - комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
  - доступ к Интернету;
- Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.
- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
  - электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
  - читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Автор-разработчик: к.п.н., ст. преподаватель кафедры сервиса и туризма Сморгков В.Ю.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 24 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Бизнес-планирование в сервисе

---

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности

квалификация

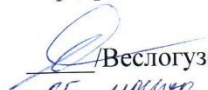
бакалавр

Форма обучения \_\_\_\_\_ очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

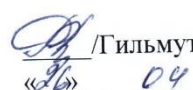
Заведующий  
кафедрой

  
Веслогужева М.В.  
« 25 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

  
Зубкова Ю.О.  
« 25 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

  
Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

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

СПОСОБЕН К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ  
ПРОЕКТАМИ В СФЕРЕ СЕРВИСА (ПК-3)

СПОСОБЕН УЧАСТВОВАТЬ В РАЗРАБОТКЕ ИННОВАЦИОННЫХ РЕШЕНИЙ  
ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ПК-5)

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые<br>результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Формируемые<br>компетенции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-принципы бизнеспланирования в сервисе;</li> <li>-структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг;</li> <li>-методы расчета показателей экономической эффективности проекта</li> <li>- организационно-управленческие инновации</li> <li>- новые формы управления, видами услуг,</li> <li>- более эффективные формы обслуживания</li> <li>- информационно-технологические инновации</li> <li>- современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</li> </ul> | <p>33.008<br/><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</i></p> <p>40.053<br/><i>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от</i></p> | ПК-3                       | <p>ПК- 3.1<br/><i>Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</i></p>                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            | <p>ПК -3.2<br/><i>Применяет методы управления проектами</i></p>                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ПК-5                       | <p>ПК-3.3<br/><i>Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</i></p> |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять финансовый план; составлять бизнес-план нового предприятия</li> <li>обосновать и разрабатывать технологии процесса сервис, выбор ресурсов и технических средств для его реализации;</li> <li>-проводить анализ затрат по проекту;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -проводить расчет показателей экономической эффективности проекта.<br>-применять новые формы управления<br>-разрабатывать информационно-технологические инновации                                                                                                                                                                                                                                             | 31 октября 2014г<br>№864н. |  | ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания<br>ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.<br>ПК- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- составления операционного плана проекта;<br>-анализа отрасли и рынка навыками разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг;<br>- расчета показателей экономической эффективности.<br>-внедрения нового ПО<br>-внедрение более эффективных услуг<br>-использования современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг |                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

#### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.14 Бизнес-планирование в сервисе относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули) ОПОП ВО.

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

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

| Вид учебной работы                              | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |   |   |    |
|-------------------------------------------------|-------------|----------|---|---|---|---|---|---|----|
|                                                 |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися | 52          |          |   |   |   |   |   |   | 52 |
| В том числе:                                    |             |          |   |   |   |   |   |   |    |
| Лекции                                          | 14          |          |   |   |   |   |   |   | 14 |
| Семинары                                        |             |          |   |   |   |   |   |   |    |
| Практические занятия                            | 38          |          |   |   |   |   |   |   | 38 |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              | экзамен     |          |   |   |   |   |   |   | 27 |

|                                |                  |     |  |  |  |  |  |  |     |
|--------------------------------|------------------|-----|--|--|--|--|--|--|-----|
| Самостоятельная работа         |                  |     |  |  |  |  |  |  |     |
| Самостоятельная работа (всего) |                  | 29  |  |  |  |  |  |  | 29  |
| Общая трудоемкость             | Часы             | 108 |  |  |  |  |  |  | 108 |
|                                | Зачетные единицы | 3   |  |  |  |  |  |  | 3   |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕРВИСЕ     | <p>1 Роль, место и значение бизнес-планирования в управлении организацией (предприятием) сферы сервиса.</p> <p>2 Планирование как наука, вид деятельности и искусство.</p> <p>3 Сущность и структура объектов планирования в организации сервиса.</p> <p>4 Возможность и необходимость планирования сервисной деятельности в условиях рыночных отношений</p>                             | ПК-3<br>ПК-5            | 18          |
| 2   | СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ БИЗНЕС-ПЛАНА             | <p>1 Формы планирования и факторы, влияющие на выбор форм планирования в сервисе.</p> <p>2 Основные виды и типы бизнес-планов.</p> <p>3 Структура, функции и содержание разделов бизнес-планов.</p> <p>4 Требования к разработке бизнес-планов.</p> <p>5 Информационное обеспечение бизнес-планирования.</p>                                                                             | ПК-3<br>ПК-5            | 18          |
| 3   | РЕЗЮМЕ БИЗНЕС-ПЛАНА                          | <p>1.Титульный лист бизнес-плана. Резюме. Уникальность бизнеса.</p> <p>2. Планируемая стратегия фирмы: вход на рынок или его развитие через анализ факторов, условий, слабых мест в действиях конкурентов.</p> <p>3.Описание отрасли экономической деятельности и рынка сбыта, его структуры, емкости, темпов роста.</p> <p>4. Анализ конкурентных преимуществ собственного бизнеса.</p> | ПК-3<br>ПК-5            | 18          |
| 4   | ИССЛЕДОВАНИЕ И АНАЛИЗ РЫНКА, ПЛАН МАРКЕТИНГА | <p>1.Прогноз конъюнктуры рынка. Современное состояние и тенденции макроэкономических процессов в инвестиционной сфере.</p> <p>2.Прогноз коммерческой деятельности анализируемых фирм-конкурентов.</p> <p>3.Общая стратегия маркетинга: рыночная</p>                                                                                                                                      | ПК-3<br>ПК-5            | 18          |

|   |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |    |
|---|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|
|   |                                                         | <p>стратегия бизнеса, описание и анализ особенностей потребительского рынка, влияние внешних факторов на объем и структуру сбыта.</p> <p>4. Анализ продаж сервисной слуги за предшествующий период. Сегментация рынка. Определение емкости рынка. Прогноз развития рынка сервисных услуг. Планирование ассортимента сервисной слуги. Оценка конкурентоспособности сервисной услуги.</p> <p>5. Планирование цены. Прогнозирование величины продаж сервисной услуги. Разработка собственной ценовой политики фирмы, а также сравнение с ценовой стратегией конкурентов. Анализ системы ценовых скидок как инструмента стимулирования реализации.</p> <p>6. Сравнительный анализ эффективности методов реализации. Политика по послепродажному обслуживанию и предоставление гарантий. Реклама и продвижение сервисной слуги на рынок.</p>                                                                                                          |              |    |
| 5 | СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА ПРОИЗВОДСТВА И ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПЛАНА | <p>1. Производственные мощности. Их роль в совершенствовании бизнеса. Развитие производственных мощностей за счет приобретения и аренды.</p> <p>2. Структура и показатели производственной программы. Анализ выполнения плана производства. Анализ портфеля заказов. Расчет производственной мощности. Планирование оказания услуги. Планирование выполнения производственной программы в сервисной деятельности.</p> <p>3. Собственность и ее роль в организации бизнеса. Организационно-правовые формы предпринимательства в соответствии с Гражданским кодексом РФ. Экономическое обоснование создания, реорганизации предприятия. Организационная структура, экономическое обоснование и оценка эффективности. Управленческая команда и персонал.</p> <p>3. Планирование потребности в персонале. Планирование трудоемкости производственной программы. Расчет и анализ баланса рабочего времени. Планирование производительности труда.</p> | ПК-3<br>ПК-5 | 18 |

|   |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |    |
|---|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|
|   |                                 | <p>4. Состав средств на оплату труда. Анализ фонда заработной платы. Планирование фонда заработной платы.</p> <p>5. Планирование снижения себестоимости. Планирование сметы затрат.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |    |
| 6 | ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН И ОЦЕНКА РИСКОВ | <p>1. Финансы организации сервиса. Управление финансами: финансовый механизм, финансовые методы, финансовые ресурсы, финансовые рычаги. Оценка эффективности предпринимательской деятельности в сфере сервиса: принципы и методы.</p> <p>2. Цели, задачи и функции финансового планирования. Содержание финансового плана. Анализ финансового положения. Планирование доходов и поступлений. Планирование расходов и отчислений.</p> <p>3. Привлечение кредитов и анализ их эффективности. Источники финансирования ресурсов предприятия сервиса и их соотношение.</p> <p>4. Анализ эффективности инвестиций. Срок полного возврата вложенных средств и получение дохода от них. Составление графика безубыточности по материалам бизнес-плана. Баланс доходов и расходов фирмы.</p> <p>5. Хозяйственный риск: сущность, место и роль в планировании сервисной слуги. Виды потерь и риска: материальные, трудовые, финансовые, времени. Внешние и внутренние риски.</p> <p>6. Показатели риска и методы его оценки. Методы снижения риска: страхование, поручительство, распределение риска, резервирование средств. Анализ и планирование риска. Методы анализа.</p> | ПК-3<br>ПК-5 | 18 |

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

|             |                                |                       |
|-------------|--------------------------------|-----------------------|
| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения |
|-------------|--------------------------------|-----------------------|

|      |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-3 | В/01.6<br><br><i>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i>                                       | ПК- 3.1<br><i>Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами</i><br>ПК -3.2<br><i>Применяет методы управления проектами</i><br>ПК-3.3<br><i>Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</i>                                                                                                                                                                                            |
|      | В/01.6<br><br><i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ПК-5 | В/01.6<br><br><i>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i>                                       | ПК-5.1. <i>Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</i><br>ПК-5.2. <i>Применяет информационно- технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.</i><br>ПК-5.3 <i>Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</i> |
|      | В/01.6<br><br><i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

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

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

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

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

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

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

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания           | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-3<br>ПК-5                   | ответ на вопрос к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                            | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                            | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                            | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                            |                                     |         |

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

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

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

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

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

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

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

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

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

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

### **6.1. Основная литература**

1. Бизнес-планирование : учебник / Под ред. проф. Т.Г. Попадюк, проф. В.Я. Горфинкеля. - М. : Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2015. - 296 с. - ISBN 978-5-9558-0270-1. - Текст : непосредственный.
2. Шогин, В. В. Бизнес-планирование организации : учебное пособие / В. В. Шогин. - Казань : Центр инновационных технологий, 2017. - 320 с. - ISBN 978-5-93962-850-1. - Текст : непосредственный.
3. Шогин, В. В. Бизнес-планирование организации : учебное пособие / В. В. Шогин. - Казань : Центр инновационных технологий, 2017. - 320 с. - ISBN 978-5-93962-850-1. - Текст: электронный//Электронный каталог библиотеки ПГАФКСиТ. – URL: <https://lib.sportacadem.ru>. – Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Алиев, В. С. Бизнес-планирование с использованием программы Project Expert (полный курс) : учебное пособие / В. С. Алиев, Д. В. Чистов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 352 с. - ISBN 978-5-16-006431-4 - Текст: непосредственный
2. Баринов, В. А. Бизнес-планирование : учебное пособие / В. А. Баринов. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 272 с. - ISBN 978-5-00091-082-5. - Текст : непосредственный.
3. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. А. Сергеев. - М. : Юрайт, 2017. - 463 с. - ISBN 978-5-534-01003-9. - Текст : непосредственный.

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

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

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

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

Материально-техническая база:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

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

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Сфера сервиса в мировой экономике

---

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

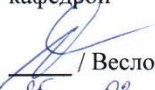
Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности

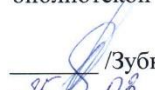
квалификация  
бакалавр

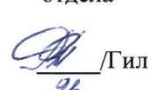
Форма обучения очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года  
Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой  
 / Веслогузова М.В.  
« 25 » 03 2021 г.

Заведующий  
библиотекой  
 / Зубкова Ю.О.  
« 25 » 03 2021 г.

Начальник учебного  
отдела  
 / Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

**ПК-6.-** Способен к организации различных видов сервисной деятельности

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| - Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | - Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | - Формируемые компетенции                                                                 | - Индикаторы достижения компетенции                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- - знает специфику мирового оборота услуг и прогрессивных сервисных технологий, их место в мировой экономической системе;</li> <li>- - Умения:</li> <li>- - проводить анализ имеющихся сервисных технологий с учетом тенденций мирового рынка и эффективности</li> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- - применения имеющихся сервисных технологий с учетом тенденций мирового рынка и эффективности</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 33.008</li> <li>РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ</li> <li>- Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 281н</li> <li>-</li> <li>- 40.053</li> <li>СПЕЦИАЛИСТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОСТПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЕРВИСА</li> <li>- Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2014 г. N 864н</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>- ПК-6</li> <li>-</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ПК-6.1.</li> <li>Применяет сервисные технологии</li> <li>-</li> </ul>                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- Знает технологии деловых связей в сфере сервиса отдельных стран, их отличия от зарубежных предприятий национальных компаний</li> <li>- - Умения:</li> <li>- Умеет выбирать способы построения деловых контактов с учетом тенденций мирового рынка и эффективности</li> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- -навыками построения деловых контактов с учетом тенденций мирового рынка и эффективности</li> </ul>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ПК-6.2.</li> <li>Устанавливает деловые связи</li> <li>-</li> </ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- Мировые тенденции в управлении процессом обслуживания и маркетинга в сфере услуг</li> <li>- Умения:</li> <li>- Умеет анализировать формы обслуживания в мировом сервисе и осуществлять их выбор в профессиональной деятельности с учетом потребностей российского рынка</li> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- Навыками построения процесса обслуживания в профессиональной деятельности с учетом тенденций мирового сервисного рынка</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ПК-6.3</li> <li>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</li> </ul> |

-

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.15 Сфера сервиса в мировой экономике Сфера сервиса в мировой экономике относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули) ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации –зачет.

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:**  
*очная форма обучения*

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

**СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

| п/п | Тема (раздел)                                                                           | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | Мировая экономика как система, тенденции развития                                       | Понятие мировой экономики и международных экономических отношений. Закономерности, тенденции и принципы развития мировой экономики. Субъекты и объекты мирового хозяйства. Показатели развития мировой экономики. Валовый мировой продукт и его измерение. Этапы развития мировой экономики. Разделение труда. Международные экономические отношения (МЭО) и их основные формы.                                                                                                                                                                                                                                                               | ПК-6                    | 30          |
| 2   | Классификация стран в мировой экономике и проблема экономической отсталости.            | <u>Критерии выделения подсистем в мировом хозяйстве.</u> <u>Группы стран в мировой экономике.</u> <u>Классификации стран по методике Мирового банка.</u> <u>Классификация стран по степени открытости мировому рынку.</u> Характеристика отдельных подгрупп. Тенденции в изменении состава групп стран в рамках классификаций. <u>Определение роли отдельных стран в международной экономике.</u> Сущность экономической отсталости. Причины экономической отсталости. Последствия экономической отсталости. Направления борьбы с экономической отсталостью отдельных стран. Роль ООН в решении глобальной проблемы экономической отсталости. | ПК-6                    | 20          |
| 3   | Международная торговля, её место и роль в системе международных экономических отношений | Мировой рынок и его конъюнктура; Оценка последствий внешнеторгового обмена, выгоды торговли. Абсолютные, сравнительные преимущества А. Смита, Д. Рикардо. Теория факторов Хекшера-Олина, парадокс Леонтьева. Современная трактовка влияния факторов производства структуру внешней торговли. Изменения структуры                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ПК-6                    | 20          |

|   |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |     |
|---|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
|   |                                                                       | <p>факторов, теорема Рыбчинского, влияние технического прогресса, цикла жизни товара на структуру внешней торговл.; Современные тенденции изменения конкурентоспособности теория М. Портера. Альтернативные теории международной торговли. Международная торговля; структура, динамика и ценообразование. Государственная политика в области внешней торговли. Сущность, виды и инструменты торговой политики. Традиционные и нетрадиционные ограничения, эффект введения таможенных пошлин, их влияние на доходы производителей, покупателей и государства. Таможенные тарифы и пошлины. Аргументы за и против тарифа. Протекционистская политика, практика введения импортных квот, тарифные ограничения. Международное регулирование внешней торговли; роль ГАТТ/ВТО в регулировании международной торговли</p> |      |     |
| 4 | Основные тенденции в развитии международной торговли услугами сервиса | <p>Направления развития структуры сферы услуг сервиса в мире. Характеристика основных тенденций на мировом рынке услуг сервиса. Изменения в географической структуре международной торговли услугами сервиса. Специализация отдельных стран</p> <p>Способы реализации услуг сервиса. Глобализация сервисных рынков. Причины глобализации сервисных рынков в мире, последствия глобализации сервиса</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ПК-6 | 40  |
| 5 | Особенности внешней торговли услугами сервиса России                  | <p>Современные тенденции и динамика развития внешней торговли услугами сервиса РФ. Структура экспорта и импорта услуг сервиса в РФ, отраслевая специализация. Основные партнеры России на рынке сервисных услуг. Причины слабого развития внешней торговли услугами сервиса России Факторы сдерживания.</p> <p>Государственные ограничения доступа на российский рынок иностранных поставщиков услуг. Причины введения государственных ограничений. Изменение торговых связей в свете экономического кризиса и санкций в отношении РФ.</p> <p>Принципы государственной политики регулирования на рынке услуг РФ. Перспективы государственной политики регулирования на рынке услуг РФ.</p>                                                                                                                         | ПК-6 | 34  |
|   |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | 144 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения                                             |
|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ПК-6        |                                | ПК-6.1. Применяет сервисные технологии                            |
|             |                                | ПК-6.2. Устанавливает деловые связи                               |
|             |                                | ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания |

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

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

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

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

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

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                      |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| МОДУЛЬ 1.              |                                |                         |                                               |                                      |
|                        | ПК-6                           | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПК-6                           | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний            | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8           |

|                                                                    |      |                         |                                               |                                      |
|--------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                    |      |                         | высокий                                       | 9 – 10                               |
| <b>макс:</b>                                                       |      |                         |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>                                                   | ПК-6 | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | ПК-6 | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |      |                         |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |      |                         |                                               | <b>40</b>                            |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |      |                         |                                               | <b>10</b>                            |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |      |                         |                                               | <b>50</b>                            |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

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

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

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

|  |         |          |
|--|---------|----------|
|  | Средний | 66 – 84  |
|  | Высокий | 85 – 100 |

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *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.

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

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

Зачет 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.). 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.

### *3. Цель и задачи курсовой работы (проекта)*

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).

#### Перечень примерных тем курсовых работ

1. Направления развития структуры сферы услуг сервиса в мире.
2. Характеристика основных тенденций на мировом рынке услуг сервиса.
3. Изменения в географической структуре международной торговли услугами сервиса.
4. Специализация отдельных стран
5. Способы реализации услуг сервиса.
6. Глобализация сервисных рынков.
7. Причины глобализации сервисных рынков в мире, последствия глобализации сервиса
8. Современные тенденции в мировой торговле услугами.
9. Современные тенденции в мировой торговле продовольствием и проблема преодоления продовольственного кризиса
10. Современные тенденции в мировой торговле коммерческими услугами
11. Состояние и особенности внешней торговли США в свете новой экономической политики: проблема торгового дефицита
12. Состояние внешней торговли в азиатском регионе
13. Состояние внешней торговли в странах Африки
14. Состояние внешней торговли в странах Латинской Америки и Карибского бассейна
15. Состояние торговли между участниками СНГ

### *3. Структура и содержание курсовой работы (проекта)*

3.5. 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.

3.6. 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.

## *6. Порядок проведения защиты курсовых работ (проектов)*

6.1. Законченная и оформленная в соответствии с установленными требованиями курсовая работа сдается на кафедру, где регистрируется в специальном журнале (журнал регистрации курсовых, контрольных работ, отчетов по практике) и передается научному руководителю, который оценивает работу и подписывает ее.

6.2. Дата защиты курсовой работы определяется кафедрой и согласовывается с деканатом.

6.3. Защита состоит из доклада студента по теме курсовой работы в течение 5-7 минут и ответов на вопросы. Студент должен логично построить сообщение о выполненной работе, обосновать выводы и предложения; показать понимание теоретических положений, на основе которых выполнена работа; показать самостоятельность выполнения работы; дать правильные ответы на вопросы.

6.4. Формой аттестации курсовой работы является зачет с оценкой: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

6.5. Решение об оценке принимается по результатам анализа предъявленной курсовой работы, доклада студента на защите и его ответов на вопросы.

6.6. Оценка и название курсовой работы заносятся в зачетную книжку за подписью научного руководителя.

6.7. Студент, не предъявивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший её по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

## **Рейтинговая комплексная оценка курсовой работы (проекта)**

| КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ                                                                                                   | Рейтинговый балл | Оценка<br>руководителя |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|
| Соответствие курсовой работы заявленной теме                                                                      | до 10            |                        |
| Логичность и сбалансированность структуры курсовой работы, стиль изложения                                        | до 15            |                        |
| Соответствие содержания курсовой работы профилю обучения                                                          | до 5             |                        |
| Корректность формулировок проблем, выявленных в ходе изучения темы курсовой работы                                | до 10            |                        |
| Обоснованность результатов проведенного анализа.<br>Актуальность предложений, отражающая собственный вклад автора | до 20            |                        |
| Достаточность информации для анализа исследуемой проблемы                                                         | до 5             |                        |
| Практическая значимость предложений и рекомендаций, сделанных в работе                                            | до 20            |                        |
| Использование пакетов прикладных программ, систем автоматической обработки данных в работе                        | до 5             |                        |
| Качество оформления                                                                                               | до 5             |                        |

|                                                |              |  |
|------------------------------------------------|--------------|--|
| Своевременность предоставления курсовой работы | до 5         |  |
| ИТОГО БАЛЛОВ                                   | Максимум 100 |  |

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

### **6.1.Основная литература**

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - М. : ФОРУМ, 2016. - 176 с.: ил. - ISBN 978-5-91134-337-8– Текст: непосредственный
2. Международный маркетинг: учебное пособие / Под общ. ред. Н.А.Нагапетьянца. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 292 с. - ISBN 978-5-9558-0219-0. - Текст: непосредственный
3. Раджабова, З. К. Мировая экономика: учебник / З. К. Раджабова}. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 304 с. - ISBN 978-5-16-003755-4 – Текст: непосредственный

### **6.2.Дополнительная литература**

1. Диденко, Н. И. Международный маркетинг. Основы теории: учебник для бакалавриата и магистратуры / [отв. ред. Н.И.Диденко]. - М. : Юрайт, 2017. - 153 с. - ISBN 978-5-9916-9799-6 – Текст: непосредственный
2. Драчева, Е. Л. Экономика и организация туризма: международный туризм: учебное пособие / Е. Л. Драчева, Ю. В. Забаев, Д. К. Исмаев. - М : [б. и.], 2012. - 568 с. - ISBN 978-5-406-00364-0 – Текст: непосредственный
3. Моисеева, Н. К. Международный маркетинг и бизнес: учебное пособие / Н. К. Моисеева. - М. : КУРС: ИНФРА-М, 2013. - 272 с. - ISBN 978-5-905554-30-8 – Текст: непосредственный

Периодические профессиональные издания

1. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.mevgiz.ru/>
2. Современные проблемы сервиса и туризма: научно-практический журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.spst-journal.org/>
3. Сервис в России и за рубежом. Научный журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru>

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

1. Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://tourism.tatarstan.ru>
2. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
4. ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// prohotelia.com/](http://prohotelia.com/)
5. EREPORT.RU. мировая экономика.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:

- <http://www.ereport.ru/>
6. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).
  7. Hotel Advisors. Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
  8. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>
  9. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
  10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru> Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
  11. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – а. Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
  12. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: а. электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
  13. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – а. Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru>
  14. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст: а. электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru>
  15. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <http://www.sportacadem.ru>
  16. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
  17. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
  18. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>.
  19. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
  20. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

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

Материально-техническая база:

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

- доступ к Интернету;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Никонова Т.В.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Организация постпродажного обслуживания и сервиса

---

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

Направленность (профиль) подготовки  
Формирование и развитие сервисных организаций

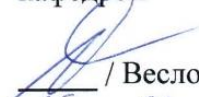
квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года  
Протокол № 8.

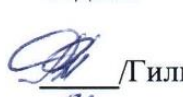
Заведующий  
кафедрой

 / Веслогузова М.В.  
« 25 » 03 2021г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 25 » 03 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

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

**ПК-7.** - Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                         | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- Знает цель, задачи постпродажного обслуживания и сервиса -</li> <li>Умения:</li> <li>- Умеет выбирать стратегии постпродажного обслуживания и сервиса во взаимоотношениях с потребителями продукции</li> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- -навыками анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 40.053 СПЕЦИАЛИСТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОСТПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЕРВИСА</li> <li>- Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2014 г. N 864н</li> </ul> | ПК-7                    | ПК-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- Знает процедуры постпродажного обслуживания и сервиса</li> <li>- - Умения:</li> <li>- Умеет выбирать подходы к руководству процессами постпродажного обслуживания и сервиса</li> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- -навыками применения процедур постпродажного обслуживания и сервиса</li> </ul>                          |                                                                                                                                                                                                                                 |                         | ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знания:</li> <li>- Методы взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</li> <li>- - Умения :</li> <li>- Умеет выбирать подходы к взаимодействию с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в профессиональной среде</li> </ul>        |                                                                                                                                                                                                                                 |                         | ПК-7.3 Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Навыки и/или опыт деятельности:</li> <li>- -навыками адаптировать и применять в профессиональной среде подходы к взаимодействию с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</li> </ul> |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.16 Организация постпродажного обслуживания и сервиса к блоку Б1 дисциплин формируемых участниками образовательных отношений. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе очной формы обучения. Виды промежуточной аттестации –экзамен.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |   |    |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|---|----|---|---|---|---|---|
|                                                 |                  |             | 1        | 2 | 3  | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 52          |          |   | 52 |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                    |                  |             |          |   |    |   |   |   |   |   |
| Лекции                                          |                  | 14          |          |   | 14 |   |   |   |   |   |
| Семинары                                        |                  |             |          |   |    |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                            |                  | 38          |          |   | 38 |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                  | 27          |          |   | 27 |   |   |   |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                  | 29          |          |   | 29 |   |   |   |   |   |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 108         |          |   |    |   |   |   |   |   |
|                                                 | Зачетные единицы | 3           |          |   |    |   |   |   |   |   |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                               | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | Введение в курс<br>Организация послепродажного обслуживания | Организация послепродажного обслуживания и его роль на рынке услуг. . Понятие, сущность послепродажного обслуживания в сервисе. Для чего нужно послепродажное обслуживание. Место послепродажного обслуживания в сервисной политике фирмы. Жизненный цикл сервисных услуг и постпродажное обслуживание. | ПК-7                    | 20          |

|   |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |     |
|---|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| 2 | Стратегии послепродажного сервиса                                   | Основные формы организации сервисного сопровождения.<br>Стратегические направления послепродажного обслуживания. Особенности послепродажного обслуживания в рамках стратегии дифференциации через услуги. Условия и особенности предоставления сопутствующих услуг в рамках стратегии конкурентной борьбы с помощью нововведений. | ПК-7 | 38  |
| 3 | Гарантийный и послегарантийный сервис                               | Предпродажный сервис. Гарантия и послепродажное обслуживание. Порядок предъявления претензий. гарантийного и послегарантийного сервиса. Работа с жалобами, претензиями, рекламациями . Выполнение условий гарантийного срока изготовителем                                                                                        | ПК-7 | 30  |
| 4 | Корпоративные стандарты послепродажного обслуживания в сфересервиса | Корпоративные стандарты обслуживания клиентов. Коммуникативные навыки в сервисе. Корпоративные стандарты послепродажного сервиса бренда «Holiday Inn» как критерий конкурентоспособности. Особенности корпоративных стандартов послепродажного сервиса «Планета Фитнесс»                                                          | ПК-7 | 20  |
|   |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      | 108 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Индикаторы достижения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-7        | Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса В/02.6<br>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции В/01.6<br>Организация и координация взаимодействия с подразделениями | ПК-7.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции<br>ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса<br>ПК-7.3 Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису |

|  |                                                                                      |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису В/03.6 |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

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

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                          | допущены ошибки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | тельно)                             |
|                          | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Средний уровень (Хорошо)            |
|                          | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.                                                                                                                                                                                                           | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзамена | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                  | Не аттестован                       |
|                          | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                    | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                          | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)            |
|                          | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                            | Высокий уровень (Отлично)           |
|                          | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные                                                                                                                                                                                                                                 | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
| Доклад на заданную тему  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |

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

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

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

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                                                          | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-7                           | Выполнение тестовых заданий к экзамену, или<br>ответ на вопрос к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                                                                           | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                                                                           | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                                                                           | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                                                                           |                                     |         |

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

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

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

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета и 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 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.). Тест к экзамену 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.

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

#### **6.1.Основная литература**

1. Гребенюк, Д. Г. Технологии продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / Д. Г. Гребенюк. - М. : ИЦ "Академия", 2016. - 288 с. - ISBN 978-5-4468-2372-7. - Текст: непосредственный
2. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. - М. : Юрайт, 2017. - 259 с. - ISBN 978-5-9916-8765-9 – Текст: непосредственный

3. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. - М. : Юрайт, 2017. - 259 с. - ISBN 978-5-9916-8765-9 – Текст: непосредственный

## **6.2.Дополнительная литература**

1. Авруцкая, И. Битва за гостя. Стратегия и тактика ресторанного маркетинга / И. Авруцкая. - М. : ООО "Информационная группа "Ресторанные ведомости", 2015. - 184 с. - ISBN 978-5-98176-109-6 : – Текст: непосредственный
2. Смирнов, Ю. И. Клиентоориентированность как способ получения дополнительной прибыли/ Ю. И. Смирнов. - М. : Флинта, 2013. - 176 с. : ил. - ISBN 978-5-9765-1655-7 – Текст: непосредственный
3. Трейси, Брайан. Психология продаж / Брайан Трейси. - Минск : Попурри, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-985-15-3173-4 – Текст: непосредственный

### Периодические профессиональные издания

1. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/>
2. Современные проблемы сервиса и туризма: научно-практический журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.spst-journal.org/>
3. Сервис в России и за рубежом. Научный журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru>

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

1. Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://tourism.tatarstan.ru>
2. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
4. ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// prohotelia.com/](http://prohotelia.com/)
5. EREPORT.RU. мировая экономика.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ereport.ru/>
6. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).
7. Hotel Advisors.Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
8. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>
9. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru> Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

11. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – а. Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
12. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: а. электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
13. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – а. Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru>
14. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст: а. электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru>
15. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
16. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
17. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
18. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>.
19. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
20. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

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

Материально-техническая база:

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

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

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

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

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

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

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

«Поволжская ГАФКСиТ»).

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

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

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

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

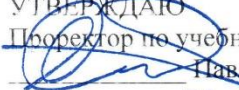
Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Никонова Т.В.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
  
Павлова А.В.  
« 27 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Курортный сервис

---

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

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021  
года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

  
Веслогузова М.В.  
«15» марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

  
Зубкова Ю.О.  
«15» марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

  
Гильмутдинова Р.И.  
«26» 04 2021 г.

Казань – 2021

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

- Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (**ПК-2**).
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности (**ПК-6**).

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые<br>результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты | Формируемые<br>компетенции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b> Знает современные сервисные технологии в деятельности курортных организаций;</p> <p><b>Умения:</b> Умеет применять современные технологии в сервисной деятельности санаторно-курортных учреждений;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками оказания услуг в санаторно-курортной деятельности с применением современных сервисных технологий.</p> |                                               | <b>ПК-6</b>                | <b>ПК-6.1.</b><br><i>Применяет сервисные технологии</i>                                                                                   |
| <p><b>Знания:</b> Функциональные особенности деятельности различных подразделений санаторно-курортной организации;</p> <p><b>Умения:</b> Формулирует цели и задачи деятельности организации оказывающих курортный услуги;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками организации</p>                                                                                  |                                               | <b>ПК-2</b>                | <b>ПК-2.1</b><br><i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</i> |

|                                         |  |  |  |
|-----------------------------------------|--|--|--|
| деятельности санаторно-курортных услуг. |  |  |  |
|-----------------------------------------|--|--|--|

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 Курортный сервис относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)» ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе очной формы обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                     |                         | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |            |   |   |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------|---|---|---|---|------------|---|---|
|                                                        |                         |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> |                         | <b>52</b>   |          |   |   |   |   | <b>52</b>  |   |   |
| В том числе:                                           |                         |             |          |   |   |   |   |            |   |   |
| Лекции                                                 |                         | 14          |          |   |   |   |   | 14         |   |   |
| Семинары                                               |                         |             |          |   |   |   |   |            |   |   |
| Практические занятия                                   |                         | 38          |          |   |   |   |   | 38         |   |   |
| Лабораторные работы                                    |                         |             |          |   |   |   |   |            |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)              |                         | зачёт       |          |   |   |   |   |            |   |   |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 |                         | <b>56</b>   |          |   |   |   |   | <b>56</b>  |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>108</b>  |          |   |   |   |   | <b>108</b> |   |   |
|                                                        | <b>зачетные единицы</b> | <b>3</b>    |          |   |   |   |   | <b>3</b>   |   |   |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                         | Содержание раздела                                                                                                                                                                             | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ КУРСА. ИСТОРИЯ РЫНКА КУРОРТНЫХ УСЛУГ | Основные понятия курса: курортное дело, курортология, курорт. Направления курортологии. Виды и функции курортов. Содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы. | ПК -2<br>ПК -6          |             |

|   |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |    |
|---|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----|
|   |                                                            | <p>Формы курортной деятельности. Задачи курортного дела и курортологии. Исследование и мониторинг рынка санаторно-курортных услуг. Историческое развитие рынка курортных услуг. Периоды эволюции курортного дела. Роль государства в управлении курортами. Основные этапы развития инфраструктуры рынка курортных услуг в России в дореволюционный период, в советское время. Технология предоставления курортных услуг в советское время. Развитие санаторно-курортного дела в переходный период (с 1992 года). Современный этап развития курортных услуг в РФ.</p> |                        | 17 |
| 2 | <p>КУРОРТНО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> | <p>Исследование рынка курортно-рекреационных ресурсов РФ, понятие, свойства, состав и основные характеристики. Виды рекреационных ресурсов. Свойства курортно-рекреационных ресурсов. Оценка природных условий. Медико-биологический тип оценивания природных ресурсов. Психолого-эстетический тип оценивания природных ресурсов. Технологический тип оценивания природных ресурсов. Изучение научной информации по развитию курортной инфраструктуры туристско- рекреационных зон России: Европейский Север. Центр. Юг. Азиатский Север. Юг Сибири</p>              | <p>ПК -2<br/>ПК -6</p> | 26 |
| 3 | <p>УЧРЕЖДЕНИЯ КУРОРТНОГО СЕРВИСА. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ.</p>  | <p>Рекреационная сеть. Учреждения лечебно-оздоровительного отдыха на курортах. Санатории. Типы санаториев. Санатории-профилактории. . Организация работы санатория. Хозяйственная структура санатория. Технология предоставления услуг. Принципы организации лечебной работы санатория. Пансионаты с лечением. Базы отдыха. Инновационные технологии, предлагаемых на рынке санаторно-курортных услуг. Оценка качества обслуживания. Основные принципы санаторно-курортного лечения.</p>                                                                             | <p>ПК -2<br/>ПК -6</p> | 15 |
| 4 | <p>МЕСТО БАЛЬНЕОТЕРАПИИ В СТРУКТУРЕ КУРОРТНОГО</p>         | <p>Мониторинг рынка бальнеологических услуг. Минеральные воды и их виды. Основные показатели, характеризующие минеральные воды. Воды питьевого</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>ПК -2<br/>ПК -6</p> |    |

|   |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |    |
|---|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|
|   | СЕРВИСА                                                        | назначения. Воды бальнеологического назначения. Основные типы минеральных вод и их география. Минеральные ванны и их типы. Водолечение и его основные виды. Технология предоставления бальнеологических услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                | 15 |
| 5 | МЕСТО ПЕЛОИДОТЕРАПИИ В СТРУКТУРЕ КУРОРТНОГО СЕРВИСА            | Мониторинг рынка услуг пелоидотерапии и климатотерапии. Понятие о лечебных грязях. Физические свойства грязей. Виды лечебных грязей. Особенности оздоровительного воздействия лечебных грязей на организм человека. Методика проведения грязелечебных процедур.                                                                                                                                                                                                                                | ПК -2<br>ПК -6 | 10 |
| 6 | МЕСТО КЛИМАТОТЕРАПИИ В СТРУКТУРЕ КУРОРТНОГО СЕРВИСА            | Мониторинг рынка услуг климатотерапии. Климатотерапия, понятие, задачи. Климатические факторы, их характеристика. Аспекты климатотерапии. Климатообразующие факторы. Биоклиматический потенциал и биоклиматические зонирование. Типы климата, типы погод. Медицинская характеристика климата основных природных зон. Основные виды климатотерапии. Курортные ландшафты и их использование для лечения и отдыха.                                                                                | ПК -2<br>ПК -6 | 15 |
| 7 | МЕСТО ПРЕФОРМИРОВАННЫХ ФАКТОРОВ В СТРУКТУРЕ КУРОРТНОГО СЕРВИСА | Мониторинг рынка услуг физиотерапии. Место физиотерапии в оказании санаторно-курортных услуг. Лечебные физические факторы. Искусственные физические факторы, применяемые в курортной лечебной практике. Методы применения электромагнитных полей и излучений. Методы применения механических факторов. Лечебные физические факторы термической и водной природы (Гидротерапия. Бани. Криотерапия. Парафинотерапия. Озокеритотерапия). Применение редких и нетрадиционных методов оздоровления. | ПК -2<br>ПК -6 | 10 |

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

| Компетенция  | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения                                                                                                         |
|--------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>ПК -2</i> |                                | <i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i> |
| <i>ПК -6</i> |                                | <i>ПК-6.1. Применяет сервисные технологии</i>                                                                                 |

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

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания                                                                                                                                                                                                                                      | Уровни оценивания                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                               | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Тестовые задания    | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                     | Не аттестован                          |
|                     | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                      | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Ответ на<br>вопрос<br>зачётного<br>билета | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Средний<br>уровень<br>(Хорошо)               |
|                                           | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Высокий<br>уровень<br>(Отлично)              |
|                                           | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                  | Не аттестован                                |
|                                           | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                    | Низкий<br>уровень<br>(Удовлетвори<br>тельно) |
|                                           | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний<br>уровень<br>(Хорошо)               |
| Доклад на<br>заданную тему                | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                            | Высокий<br>уровень<br>(Отлично)              |
|                                           | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                 | Не аттестован<br>(Неудовлетво-<br>рительно)  |
|                                           | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Низкий<br>(Удовлетвори                       |

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

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

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

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

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                                                  | Уровни сформированности компетенции           |                                         |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ПК -2;<br>ПК -6                | Выполнение тестовых заданий к зачёту/или ответ на вопрос к зачёту | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                                                                   |                                               |                                         |

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

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

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

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

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

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого

количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий (терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

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

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

Зачёт может 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.

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

#### **6.1.Основная литература**

1. Ветитнев, А. М. Лечебный туризм - М : ФОРУМ, 2010. - 592 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-364-4 . – Текст: непосредственный.

2. Санаторно-курортное дело - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 400 с. - ISBN 978-5-98281-171-4. - ISBN 978-5-16-005113-0. – Текст: непосредственный
3. Третьякова, Т. Н. Основы курортного дела : учебное пособие / Т. Н. Третьякова. - М. : Академия, 2008. - 288 с. - ISBN 978-5-7695-4731-7 – Текст: непосредственный.

## **6.2.Дополнительная литература**

1. Дерябин, А. В. Разработка бизнес–плана инвестиционного проекта внедрения дополнительных услуг в санаторно–курортное предприятие / А. В. Дерябин. – Челябинск : УралГУФК, 2009. – 36 с. – Текст: непосредственный
2. Ерёмушкин, М. А. Основы реабилитации: учебное пособие / М. А. Ерёмушкин. – М. : ИЦ "Академия", 2015. – 208 с. – Текст: непосредственный

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

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

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

Материально-техническая база:

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

- доступ к Интернету;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

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

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность оздоровительных организаций

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности

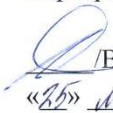
квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021  
года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 Веслогузова М.В.  
«25» марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 Зубкова Ю.О.  
«25» марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 Гильмутдинова Р.И.  
«26» 04 2021 г.

Казань – 2021

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

- Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (**ПК-2**).
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности (**ПК-6**).

## **РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые<br>результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты | Формируемые<br>компетенции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b> Знает современные сервисные технологии в деятельности курортных организаций;</p> <p><b>Умения:</b> Умеет применять современные технологии в сервисной деятельности оздоровительных организаций;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками оказания услуг в сервисной деятельности оздоровительных организаций с применением современных сервисных технологий.</p> |                                               | <b>ПК-6</b>                | <p><b>ПК-6.1.</b><br/><i>Применяет сервисные технологии</i></p>                                                                                 |
| <p><b>Знания:</b> Функциональные особенности деятельности различных подразделений оздоровительных организаций;</p> <p><b>Умения:</b> Формулирует цели и задачи деятельности оздоровительных организаций;</p>                                                                                                                                                                                             |                                               | <b>ПК-2</b>                | <p><b>ПК-2.1</b><br/><i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</i></p> |

|                                                                                                               |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками организации деятельности оздоровительных организаций. |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Сервисная деятельность оздоровительных организаций относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)» ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                     |                         | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |            |   |   |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------|---|---|---|---|------------|---|---|
|                                                        |                         |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> |                         | <b>52</b>   |          |   |   |   |   | <b>52</b>  |   |   |
| В том числе:                                           |                         |             |          |   |   |   |   |            |   |   |
| Лекции                                                 |                         | 14          |          |   |   |   |   | 14         |   |   |
| Семинары                                               |                         |             |          |   |   |   |   |            |   |   |
| Практические занятия                                   |                         | 38          |          |   |   |   |   | 38         |   |   |
| Лабораторные работы                                    |                         |             |          |   |   |   |   |            |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)              |                         | зачёт       |          |   |   |   |   |            |   |   |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 |                         | <b>56</b>   |          |   |   |   |   | <b>56</b>  |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>108</b>  |          |   |   |   |   | <b>108</b> |   |   |
|                                                        | <b>зачетные единицы</b> | <b>3</b>    |          |   |   |   |   | <b>3</b>   |   |   |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел) | Содержание раздела                      | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|---------------|-----------------------------------------|-------------------------|-------------|
|     | ОСНОВНЫЕ      | Основные понятия курса: курортное дело, | ПК -2                   |             |

|   |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|
| 1 | ПОНЯТИЯ КУРСА.<br>ИСТОРИЯ<br>ДЕЯТЕЛЬНОСТИ<br>ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ<br>ОРГАНИЗАЦИЙ | курортология, курорт. Направления курортологии. Виды и функции курортов. Содержание, формы и методы организации и планирования оздоровительной работы. Формы деятельности оздоровительных организаций. Задачи курортного дела и курортологии. Исследование и мониторинг рынка услуг оздоровительных организаций. Историческое развитие рынка курортных услуг. Периоды эволюции курортного дела. Роль государства в управлении курортами. Основные этапы развития инфраструктуры рынка курортных услуг в России в дореволюционный период, в советское время. Технология предоставления курортных услуг в советское время. Развитие санаторно-курортного дела в переходный период (с 1992 года). Современный этап развития курортных услуг в РФ. | ПК -6          | 17 |
| 2 | КУРОРТНО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ<br>РЕСУРСЫ<br>РОССИЙСКОЙ<br>ФЕДЕРАЦИИ                | Исследование рынка оздоровителей РФ, понятие, свойства, состав и основные характеристики. Виды рекреационных ресурсов. Свойства курортно-рекреационных ресурсов. Оценка природных условий. Медико-биологический тип оценивания природных ресурсов. Психолого-эстетический тип оценивания природных ресурсов. Технологический тип оценивания природных ресурсов. Изучение научной информации по развитию курортной инфраструктуры туристско- рекреационных зон России: Европейский Север. Центр. Юг. Азиатский Север. Юг Сибири                                                                                                                                                                                                                 | ПК -2<br>ПК -6 | 26 |
| 3 | ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ<br>ОРГАНИЗАЦИИ<br>РОССИЙСКОЙ<br>ФЕДЕРАЦИИ И<br>МИРА         | Рекреационная сеть. Учреждения лечебно-оздоровительного отдыха на курортах. Санатории. Типы санаториев. Санатории-профилактории. . Организация работы санатория. Хозяйственная структура санатория. Технология предоставления услуг. Принципы организации лечебной работы санатория. Пансионаты с лечением. Базы отдыха. Инновационные технологии, предлагаемых на рынке санаторно-курортных услуг. Оценка качества обслуживания. Основные принципы санаторно-курортного                                                                                                                                                                                                                                                                       | ПК -2<br>ПК -6 | 20 |

|   |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|
|   |                                                                           | лечения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |    |
| 4 | ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ<br>БАЛЬНЕОПРОЦЕДУР<br>В<br>ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ<br>ОРГАНИЗАЦИЯХ | Мониторинг рынка бальнеологических услуг. Минеральные воды и их виды. Основные показатели, характеризующие минеральные воды. Воды питьевого назначения. Воды бальнеологического назначения. Основные типы минеральных вод и их география. Минеральные ванны и их типы. Водолечение и его основные виды. Технология предоставления бальнеологических услуг. Мониторинг рынка услуг пелоидотерапии и климатотерапии. Понятие о лечебных грязях. Физические свойства грязей. Виды лечебных грязей. Особенности оздоровительного воздействия лечебных грязей на организм человека. Методика проведения грязелечебных процедур. | ПК -2<br>ПК -6 | 20 |
| 5 | МЕСТО<br>КЛИМАТОТЕРАПИИ<br>В СТРУКТУРЕ<br>КУРОРТНЫХ УСЛУГ                 | Мониторинг рынка услуг климатотерапии. Климатотерапия, понятие, задачи. Климатические факторы, их характеристика. Аспекты климатотерапии. Климатообразующие факторы. Биоклиматический потенциал и биоклиматические зонирование. Типы климата, типы погод. Медицинская характеристика климата основных природных зон. Основные виды климатотерапии. Курортные ландшафты и их использование для лечения и отдыха.                                                                                                                                                                                                            | ПК -2<br>ПК -6 | 15 |
| 6 | МЕСТО<br>ПРЕФОРМИРОВАНН<br>ЫХ ФАКТОРОВ В<br>СТРУКТУРЕ<br>КУРОРТНЫХ УСЛУГ  | Мониторинг рынка услуг физиотерапии. Место физиотерапии в оказании санаторно-курортных услуг. Лечебные физические факторы. Искусственные физические факторы, применяемые в курортной лечебной практике. Методы применения электромагнитных полей и излучений. Методы применения механических факторов. Лечебные физические факторы термической и водной природы (Гидротерапия. Бани. Криотерапия. Парафинотерапия. Озокеритотерапия). Применение редких и нетрадиционных методов оздоровления.                                                                                                                             | ПК -2<br>ПК -6 | 10 |

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

| Компетенция  | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения                                                                                                           |
|--------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>ПК -2</i> |                                | <i>ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</i> |
| <i>ПК -6</i> |                                | <i>ПК-6.1. Применяет сервисные технологии</i>                                                                                   |

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

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

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

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

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

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

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

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                                                  | Уровни сформированности компетенции                   |                                         |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ПК -2;<br>ПК -6                | Выполнение тестовых заданий к зачёту/или ответ на вопрос к зачёту | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                                                                   |                                                       |                                         |

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

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

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

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

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

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого

количества элементарных задач; может предоставлять как возможность выбора из перечня ответов, так и числовой ответ, сопоставление понятий (терминов) и их определений и т.п.; занимает часть учебного занятия (10–60 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или тестирование в системе дистанционного обучения.

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

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

Зачёт может 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.

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

#### **6.1.Основная литература**

1. Ветитнев, А. М. Лечебный туризм - М : ФОРУМ, 2010. - 592 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-364-4 . – Текст: непосредственный.

2. Санаторно-курортное дело - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 400 с. - ISBN 978-5-98281-171-4. - ISBN 978-5-16-005113-0. – Текст: непосредственный
3. Третьякова, Т. Н. Основы курортного дела : учебное пособие / Т. Н. Третьякова. - М. : Академия, 2008. - 288 с. - ISBN 978-5-7695-4731-7 – Текст: непосредственный.

## **6.2.Дополнительная литература**

1. Дерябин, А. В. Разработка бизнес–плана инвестиционного проекта внедрения дополнительных услуг в санаторно–курортное предприятие / А. В. Дерябин. – Челябинск : УралГУФК, 2009. – 36 с. – Текст: непосредственный
2. Ерёмушкин, М. А. Основы реабилитации: учебное пособие / М. А. Ерёмушкин. – М. : ИЦ "Академия", 2015. – 208 с. – Текст: непосредственный

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

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

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

Материально-техническая база:

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

- доступ к Интернету;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

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

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Организация спортивно-зрелищных мероприятий

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021  
года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

Веелогузова М.В.

« 25 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

Зубкова Ю.О.

« 25 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

Гильмутдинова Р.И.

« 25 » 04 2021 г.

Казань – 2021

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

- Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (**ПК-2**).
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности (**ПК-6**).

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые<br>результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты | Формируемые<br>компетенции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Знания:</b><br>- знать современные подходы по разработке и совершенствованию системы клиентских отношений, в т.ч. в рамках организации и обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий;<br><b>Умения:</b><br>- уметь применять практические методы разработки и совершенствование системы клиентских отношений в рамках организации и обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий;<br><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br>- иметь опыт принятия организационных решений и совершенствования системы клиентских отношений в рамках обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий. |                                               | <b>ПК-2</b>                | <i>ПК-2.3.<br/>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i> |
| <b>Знания:</b><br>-знать структуру процессов планирования и контроля в рамках                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                               | <b>ПК-6</b>                | <i>ПК-6.3<br/>Осуществляет планирование и контроль</i>                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------|
| обслуживания спортивно-зрелищных мероприятий;<br><b>Умения:</b><br>- уметь планировать обслуживание спортивно-зрелищных мероприятий и проводить своевременный контроль результатов обслуживания;<br><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br>- иметь опыт контролирования процессов обслуживания в рамках проведения спортивно-зрелищных мероприятий. |  |  | процесса обслуживания |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------|

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

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Организация спортивно-зрелищных мероприятий относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)» ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – экзамен

#### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |     |   |   |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|---|---|---|---|-----|---|---|
|                                                 |                  |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6   | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 56          |          |   |   |   |   | 56  |   |   |
| В том числе:                                    |                  |             |          |   |   |   |   |     |   |   |
| Лекции                                          |                  | 14          |          |   |   |   |   | 14  |   |   |
| Семинары                                        |                  |             |          |   |   |   |   |     |   |   |
| Практические занятия                            |                  | 42          |          |   |   |   |   | 42  |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                  | экзамен     |          |   |   |   |   | 27  |   |   |
| Самостоятельная работа                          |                  |             |          |   |   |   |   |     |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                  | 61          |          |   |   |   |   | 61  |   |   |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 144         |          |   |   |   |   | 144 |   |   |
|                                                 | Зачетные единицы | 4           |          |   |   |   |   | 4   |   |   |

#### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п       | Тема (раздел)                                                                                                                                                   | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 6 семестр |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |             |
| 1         | Культурологические аспекты спортивных зрелищ и праздников в современном обществе. Исторические аспекты подготовки и организации спортивно-зрелищных мероприятий | Ознакомление с курсом «Организация спортивно-зрелищных мероприятий», изучение основной терминологии. История развития художественно-спортивных праздников. Становление спортивной режиссуры в России. Физкультурные парады довоенного периода. Тематика физкультурных парадов. Итоги довоенного периода. Послевоенный период. Массовые спортивные представления на стадионе. Выразительные средства массовых спортивных представлений. | ПК -2<br>ПК -6          | 23          |
| 2         | Отличительные особенности современных подходов к менеджменту спортивно-зрелищных мероприятий                                                                    | Спортивная индустрия. Сеть физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений. Сфера действия менеджмента спортивного сооружения. Современное материально-техническое обеспечение. Поиск основных и дополнительных источников финансирования. Система организации и подготовки спортивно-зрелищных мероприятий. Вопросы финансирования физкультуры и спорта. Развитие спонсорской деятельности.                                      | ПК -2<br>ПК -6          | 20          |
| 3         | Спорт и особенности его организации в разных странах                                                                                                            | Эволюция спорта в эпоху информатизации и глобализации. Характерные признаки глобализации. Транснациональные корпорации и организации. Международный олимпийский комитет. Международные спортивные федерации. Спортивные бизнес-корпорации (спортивные лиги).                                                                                                                                                                           | ПК -2<br>ПК -6          | 22          |
| 4         | Материально-техническое обеспечение спортивно-зрелищных мероприятий                                                                                             | Сеть физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений. Сфера действия менеджмента спортивного сооружения. Реклама и PR спортивно-зрелищных мероприятий. Факторы и показатели экономического эффекта от проведения крупнейших международных соревнований                                                                                                                                                                            | ПК -2<br>ПК -6          | 21          |
|           | Организация                                                                                                                                                     | Положение о мерах по обеспечению                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ПК -2                   |             |

|   |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |    |
|---|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|
| 5 | проведения массового зрелищного спортивного мероприятия. | общественного порядка и безопасности, а также эвакуации участников и зрителей. Постановка спортивно-зрелищного мероприятия. Композиционно-постановочный план, творчество. Разработка концепции и составление сценария массового спортивного мероприятия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ПК -6          | 25 |
| 6 | Организация спортивных соревнований.                     | Возникновение спорта, спорт и массовая культура, рост популярности спорта. Функции соревнований. Специфические и неспецифические функции соревнований. Проведение соревнований по спортивным играм. Календарь соревнований, иерархическое построение соревнований. Проведение соревнований по неигровым видам спорта. Субъективные и объективные показатели. Классификация соревнований, видов спорта, перечень необходимых условий, проведения соревнований. Составление положения о проведении соревнования. Составление заявки на участие в соревновании. Написание протокола соревнования. | ПК -2<br>ПК -6 | 33 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения                                                          |
|-------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ПК -2       |                                | ПК-2.3.<br>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений |
| ПК -6       |                                | ПК-6.3<br>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания           |

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

| Оценочное средство | Критерии экспертного оценивания | Уровни оценивания |
|--------------------|---------------------------------|-------------------|
|--------------------|---------------------------------|-------------------|

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                        |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Практическая работа                     | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                            | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                                         | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                                       | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                                                          | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                                         | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                                    | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Ситуационная задача                     | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                                                 | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                                         | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                                                   | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                          | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.          | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом. | Не аттестован                          |
|                                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает                                                                            | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |

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

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

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

#### 6 семестр

| Этапы формирования компетенций | Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                  |
|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|------------------|
| 1 этап                         | МОДУЛЬ 1.              |                                |                         |                                               |                  |
|                                |                        | ПК-2                           | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5 |
|                                |                        | ПК-6                           | Кейс-задача №1          | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5 |
|                                |                        | ПК-2                           | Практическая            | не аттестован                                 |                  |

|           |                                                                       |      |                            |                                               |                                      |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------|------|----------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
|           |                                                                       |      | работа № 1                 | низкий<br>средний<br>высокий                  | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|           | макс:                                                                 |      |                            |                                               | 20                                   |
| 2<br>этап | МОДУЛЬ 2.                                                             | ПК-6 | Практическая<br>работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|           |                                                                       | ПК-2 | Кейс-задача<br>№ 2         | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                     |
|           |                                                                       | ПК-6 | Доклад на<br>заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                     |
|           | макс:                                                                 |      |                            |                                               | 20                                   |
|           | ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:                                                  |      |                            |                                               | 40                                   |
|           | За посещаемость, начисляется в рамках БРС по<br>электронному журналу: |      |                            |                                               | 10                                   |
|           | ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:                                                  |      |                            |                                               | 50                                   |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания           | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК -2;<br><br>ПК -6            | Ответ на вопрос к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                            | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                            | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                            | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                            |                                     |         |

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

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

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

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в 6 семестре 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 тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

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

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

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

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

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

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

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

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

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

### **6.1. Основная литература**

1. Организация спортивно-зрелищных мероприятий : учебник / Под ред. Р.Н. Терехиной, Е.Н. Медведевой. - М. : ИЦ "Академия", 2017. - 208 с. - ISBN 978-5-4468-4006-9 – Текст: непосредственный.
2. Чубатова, Г. В. Организация спортивно-зрелищных мероприятий : учебно-методическое пособие / Г. В. Чубатова. - Казань : Олитех, 2019. - 60 с. - ISBN 978-5-6042440-2-9 – Текст: непосредственный.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Организация мероприятий в сфере спорта, отдыха и туризма / под ред. Ш. Маллен, Л.Дж. Адамса. - М. : Национальное образование, 2019. - ISBN 978-5-4454-1273-1 – Текст: непосредственный.
2. Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник / И. М. Асанова, М. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. - М. : ИЦ "Академия", 2013. - 192 с. - ISBN 978-5-4468-0139-8 – Текст: непосредственный.

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

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

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

Материально-техническая база:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

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

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Организация и обслуживание массовых мероприятий

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

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*

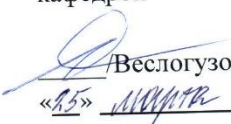
квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021  
года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 /Веслогузова М.В.  
« 25 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 25 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

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

- Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (**ПК-2**).
- Способен к организации различных видов сервисной деятельности (**ПК-6**).

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые<br>результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты | Формируемые<br>компетенции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Знания:</b><br>- знать современные подходы по разработке и совершенствованию системы клиентских отношений, в т.ч. в рамках организации и обслуживания праздников и массовых мероприятий;<br><b>Умения:</b><br>- уметь применять практические методы разработки и совершенствование системы клиентских отношений в рамках организации и обслуживания праздников и массовых мероприятий;<br><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br>- иметь опыт принятия организационных решений и совершенствования системы клиентских отношений в рамках обслуживания праздников и массовых мероприятий. |                                               | <b>ПК-2</b>                | <i>ПК-2.3.<br/>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</i> |
| <b>Знания:</b><br>-знать структуру процессов планирования и контроля в рамках обслуживания массовых                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                               | <b>ПКУВ-6</b>              | <i>ПКУВ-6.3<br/>Осуществляет планирование и контроль процесса</i>                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------|
| мероприятий;<br><b>Умения:</b><br>- уметь планировать обслуживание праздников и массовых мероприятий и проводить своевременный контроль результатов обслуживания;<br><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br>- иметь опыт контролирования процессов обслуживания в рамках проведения праздников и массовых мероприятий. |  |  | обслуживания |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------|

#### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 Организация и обслуживание массовых мероприятий относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)» ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – экзамен.

#### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                         | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |            |   |   |
|-------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------|---|---|---|---|------------|---|---|
|                                                 |                         |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                         | 56          |          |   |   |   |   | 56         |   |   |
| В том числе:                                    |                         |             |          |   |   |   |   |            |   |   |
| Лекции                                          |                         | 14          |          |   |   |   |   | 14         |   |   |
| Семинары                                        |                         |             |          |   |   |   |   |            |   |   |
| Практические занятия                            |                         | 42          |          |   |   |   |   | 42         |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                         | экзамен     |          |   |   |   |   | 27         |   |   |
| Самостоятельная работа                          |                         |             |          |   |   |   |   |            |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                         | 61          |          |   |   |   |   | 61         |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>144</b>  |          |   |   |   |   | <b>144</b> |   |   |
|                                                 | <b>Зачетные единицы</b> | <b>4</b>    |          |   |   |   |   | <b>4</b>   |   |   |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п       | Тема (раздел)                                                                                | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 6 семестр |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |             |
| 1         | Этапы организации и проведения мероприятия.                                                  | <p>Понятие мероприятия. Виды мероприятий. Определение массовых мероприятий. Характеристика профессиональных мероприятий. Дружественные мероприятия. Состав участников мероприятий. Место проведения мероприятий. Цели корпоративных мероприятий. Этапы организации и проведения мероприятий: Возникновение идеи мероприятия и ее юридическое закрепление</p> <p>Определение состава участников</p> <p>Оповещение о предстоящем мероприятии</p> <p>Встреча участников мероприятия</p> <p>Размещение участников мероприятия</p> <p>Организация питания участников мероприятия</p> <p>Регистрация участников мероприятия</p> <p>Регламент (программа, сценарий) мероприятия</p> <p>Техническое обеспечение мероприятия</p> <p>Культурная программа</p> <p>Анкетирование участников мероприятия</p> <p>Отчет о проведении мероприятия</p> | ПК -2<br>ПК -6          | 35          |
| 2         | Отличительные особенности современных подходов к менеджменту спортивно-зрелищных мероприятий | <p>Спортивная индустрия. Сеть физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений. Сфера действия менеджмента спортивного сооружения. Современное материально-техническое обеспечение. Поиск основных и дополнительных источников финансирования. Система организации и подготовки спортивно-зрелищных мероприятий. Вопросы финансирования физкультуры и спорта. Развитие спонсорской деятельности.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ПК -2<br>ПК -6          | 23          |
| 3         | Организация проведения массового зрелищного спортивного мероприятия.                         | <p>Положение о мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности, а также эвакуации участников и зрителей. Постановка спортивно-зрелищного мероприятия. Композиционно-постановочный план, творчество. Разработка концепции и составление сценария массового</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ПК -2<br>ПК -6          | 23          |

|   |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |    |
|---|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|
|   |                                      | спортивного мероприятия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                |    |
| 4 | Организация спортивных соревнований. | Возникновение спорта, спорт и массовая культура, рост популярности спорта. Функции соревнований. Специфическая и неспецифические функции соревнований. Проведение соревнований по спортивным играм. Календарь соревнований, иерархическое построение соревнований. Проведение соревнований по неигровым видам спорта. Субъективные и объективные показатели. Классификация соревнований, видов спорта, перечень необходимых условий, проведения соревнований. Составление положения о проведении соревнования. Составление заявки на участие в соревновании. Написание протокола соревнования. | ПК -2<br>ПК -6 | 23 |
| 5 | Технология организации мероприятий   | Менеджмент мероприятия. Стили управления в event-бизнесе. Мероприятия — инструмент воздействия на сотрудника. Концепция мероприятия. Требования к концепции. Диктат концепции. Тестирование концепции. Мероприятие и бренд. Качество сценария. Трехступенчатая схема развития мероприятия. Завязка мероприятия. Развитие и кульминация. Развязка. Вовлечение гостей на мероприятии. Четыре правила креативности. Способы креативности. Пространство мероприятия. Представителя event-бизнеса. Бюджет мероприятия. Оптимизация бюджета. Работа с бюджетом. Оценка эффективности мероприятий.    | ПК -2<br>ПК -6 | 40 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения                                                          |
|-------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ПК -2       |                                | ПК-2.3.<br>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений |
| ПК -6       |                                | ПКУВ-6.3<br>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания         |

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

| <b>Оценочное средство</b>               | <b>Критерии экспертного оценивания</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Уровни оценивания</b>            |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Практическая работа                     | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                         | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                              | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                                                 | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                         | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                           | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача                     | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                                        | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                         | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                                          | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                 | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или                | Не аттестован                       |

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

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

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

#### 6 семестр

| Этапы формирования компетенций | Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство | Уровни сформированности компетенции |   |
|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|--------------------|-------------------------------------|---|
|                                | <b>МОДУЛЬ 1.</b>       |                                |                    |                                     |   |
|                                |                        | ПК-2                           | Доклад на          | не аттестован                       | 2 |

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

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания           | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК -2;<br>ПК -6                | Ответ на вопрос к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                            | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                            | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                            | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                            |                                     |         |

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

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

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в 6 семестре 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 тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 1 теоретический вопрос и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

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

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

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

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

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

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

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

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

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

### **6.1.Основная литература**

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

- М. : Академия, 2015. - 288 с. - ISBN 978-5-4468-2477-9. – Текст: непосредственный
3. Организация спортивно-зрелищных мероприятий : учебник / Под ред. Р.Н. Терехиной, Е.Н. Медведевой. - М. : ИЦ "Академия", 2017. - 208 с. - ISBN 978-5-4468-4006-9 – Текст: непосредственный.
4. Чубатова, Г. В. Организация спортивно-зрелищных мероприятий : учебно-методическое пособие / Г. В. Чубатова. - Казань : Олитех, 2019. - 60 с. - ISBN 978-5-6042440-2-9 – Текст: непосредственный.

## **6.2.Дополнительная литература**

1. Организация мероприятий в сфере спорта, отдыха и туризма / под ред. Ш. Маллен, Л.Дж. Адамса. - М. : Национальное образование, 2019. - ISBN 978-5-4454-1273-1 – Текст: непосредственный.
2. Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник / И. М. Асанова, М. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. - М. : ИЦ "Академия", 2013. - 192 с. - ISBN 978-5-4468-0139-8 – Текст: непосредственный.

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

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

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** Материально-техническая база:

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

- доступ к Интернету;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

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

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Страхование в сервисе

---

основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы  
Организация сервисной деятельности

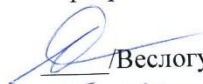
квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

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

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

  
/Веслогузова М.В.  
« 25 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

  
/Зубкова Ю.О.  
« 25 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

  
/Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

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

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения                                                                          | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знания:<br>- теоретические знания управления проектами                                                   | 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н<br>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н | ПК-3                    | <b>ПК- 3.1</b> Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами                     |
| Умения:<br>- практическими приёмами управления проектами                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                  |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- технологиями и практическими приёмами управления проектами          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                  |
| Знания:<br>- методы управления проектами                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         | <b>ПК -3.2</b> Применяет методы управления проектами                                                             |
| Умения:<br>- эффективно применять методы управления проектами                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                  |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- технологиями планирования и управления проектами                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                  |
| Знания:<br>- основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         | <b>ПК-3.3</b> Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса |
| Умения:<br>- эффективно осуществлять деятельность по управлению проектами                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                  |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- организационно-управленческой деятельностью по управлению проектами |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                  |

## МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 Страхование в сервисе относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – экзамен.

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:***очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |   |     |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|---|---|---|---|---|-----|
|                                                 |                  |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7   |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 52          |          |   |   |   |   |   | 52  |
| В том числе:                                    |                  |             |          |   |   |   |   |   |     |
| Лекции                                          |                  | 14          |          |   |   |   |   |   | 14  |
| Семинары                                        |                  |             |          |   |   |   |   |   |     |
| Практические занятия                            |                  | 38          |          |   |   |   |   |   | 38  |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                  | экзамен     |          |   |   |   |   |   | 27  |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                  | 56          |          |   |   |   |   |   | 56  |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 108         |          |   |   |   |   |   | 108 |
|                                                 | Зачетные единицы | 3           |          |   |   |   |   |   | 3   |

**СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

| п/п | Тема (раздел)                                | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ В СЕРВИСЕ   | <p>Риски сервисной деятельности как сущностная категория в страховании. Риск и ущерб: отличия. Характерные аспекты рисков сервисной деятельности в страховании.</p> <p>Классификации рисков. В зависимости от возможного результата. С точки зрения возможности страховой защиты. Критерии, которые позволяют отнести риски к страховым.</p> <p>Методы управления риском: упразднение, передача риска, поглощение и страхование.</p> <p>Рисковые обстоятельства и страховой случай</p> | ПК-3                    | 20          |
| 2   | ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ СТРАХОВАНИЯ           | <p>Страховая защита общественного производства. Система страховых фондов.</p> <p>Страхование как экономическая категория. Взаимосвязь категории страхование с другими стоимостными категориями.</p> <p>Функции страхования. Дискуссионные вопросы о функциях страхования. Классификации в страховании. Формы проведения страхования</p>                                                                                                                                                | ПК-3                    | 20          |
| 3   | ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СТРАХОВАНИЯ В СЕРВИСЕ | <p>Система страхового законодательства РФ. ГК РФ и его значение для формирования страхового законодательства. Особенности Закона РФ «Об организации страхового дела в РФ».</p> <p>Ведомственные акты и нормативные документы страхового надзора. Государственное регулирование страхового дела. Договор страхования</p>                                                                                                                                                                | ПК-3                    | 20          |

|   |                                                               |                                                                                                                                                                                                                              |      |    |
|---|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| 4 | ОРГАНИЗАЦИЯ<br>СТРАХОВАНИЯ<br>РИСКОВ В СЕРВИСЕ                | Виды обязательной и добровольной формы страхования в сервисе.<br>Страхование гражданской ответственности. Медицинское страхование граждан. Страхование в гостиничном, ресторанном, туристском бизнесе                        | ПК-3 | 24 |
| 5 | СОЦИАЛЬНО-<br>ЭКОНОМИЧЕСКОЕ<br>СОДЕРЖАНИЕ<br>СТРАХОВОГО РЫНКА | Понятие страхового рынка и его структура. Состав участников страхового рынка. Страховая услуга как объект страхового рынка.<br>Страховой рынок России. Взаимосвязь страхового рынка и рынка сервисной деятельности в России. | ПК-3 | 24 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                   | Индикаторы достижения                                                                        |
|-------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-3</b> | С/03.7 Управление проектами и изменениями на предприятии питания | <b>ПК- 3.1</b> Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами |

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

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

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

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

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

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

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания           | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-3                           | Ответ на вопрос к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                            | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                            | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                            | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                            |                                     |         |

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

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

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

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и 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.

Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

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

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

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

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

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

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

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

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

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

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

### **6.1.Основная литература**

5. Мустафина, А. А. Страхование в туризме : учебное пособие / А. А. Мустафина, Г. Н. Кайгородова. - Казань : Изд-во Казан. ун-та, 2017. - 222 с. - ISBN 978-5-00019-944-2. – Текст: непосредственный

6. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме / Т. А. Федорова. – М. : Магистр: ИНФРА-М, 2015. – 192 с. – Текст: непосредственный

7. Косолапов, А. Б. Управление рисками в туристском бизнесе/ А. Б. Косолапов. – М. : КНОРУС, 2016. – 286 с.– Текст: непосредственный

### **6.2.Дополнительная литература**

6. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. - М. : Юрайт, 2017. - 247 с.– Текст: непосредственный

7. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374> (дата обращения: 02.12.2020)

8. Шматько, Л.П. Страхование и риски в туризме: учебное пособие / Л. П. Шматько. – Ростов н/Д : МарТ; Феникс, 2010. – 208 с.– Текст: непосредственный

9. Черникова, Л. И. Страхование и риски в туризме: учебное пособие / Л. И. Черникова. – М. : ИЦ "Академия", 2010. – 160 с.– Текст: непосредственный

Периодические профессиональные издания

1. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.mevriz.ru/>

2. Современные проблемы сервиса и туризма: научно-практический журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://www.spst-journal.org/>

3. Сервис в России и за рубежом. Научный журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://service-rusjournal.ru>

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

1. Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://tourism.tatarstan.ru>

2. Современный отель.Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.hotelexecutive.ru>

3. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).

4. HotelAdvisors.Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>

5. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://str.com/data-insights-blog>

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

Материально-техническая база:

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

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

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

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

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

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

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

MicrosoftWindowsPro 7 64-bitRusOEMLicense - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2013 RussianOLPNLAcademicEdition - 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 – Номерлицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионныйдоговор ООО «Софтreshения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Мустафина А.А.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление рисками в сфере услуг

---

основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 инСервис

Направленность (профиль) программы  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

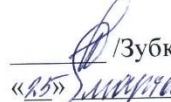
Автор (ы) программы к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Мустафина А.А..

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021  
года Протокол № 8.

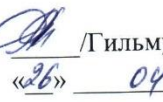
Заведующий  
кафедрой

 /Веслогузова М.В.  
«25» марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
«25» марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
«26» 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

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

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения                                                                          | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знания:<br>- теоретические знания управления проектами                                                   | 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н<br>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н | ПК-3                    | ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами                     |
| Умения:<br>- практическими приёмами управления проектами                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                           |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- технологиями и практическими приёмами управления проектами          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                           |
| Знания:<br>- методы управления проектами                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         | ПК -3.2Применяет методы управления проектами                                                              |
| Умения:<br>- эффективно применять методы управления проектами                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                           |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- технологиями планирования и управления проектами                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                           |
| Знания:<br>- основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         | ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса |
| Умения:<br>- эффективно осуществлять деятельность по управлению проектами                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                           |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- организационно-управленческой деятельностью по управлению проектами |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                           |

## МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

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

## 2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |             | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |   |            |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------|----------|---|---|---|---|---|------------|
|                                                 |             |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7          |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |             | 64          |          |   |   |   |   |   | 64         |
| В том числе:                                    |             |             |          |   |   |   |   |   |            |
| Лекции                                          |             | 22          |          |   |   |   |   |   | 22         |
| Семинары                                        |             |             |          |   |   |   |   |   |            |
| Практические занятия                            |             | 42          |          |   |   |   |   |   | 42         |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |             | 27          |          |   |   |   |   |   | 27         |
| Самостоятельная работа (всего)                  |             | 89          |          |   |   |   |   |   | 89         |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b> | <b>180</b>  |          |   |   |   |   |   | <b>180</b> |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                                   | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                        | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ В СЕРВИСЕ                      | Понятие риска, основные черты риска, неопределенность и ситуация риска, классификация и виды неопределенностей, природа риска, функции риска, факторы риска, виды рисков                                                                                                  | ПК-3                    | 20          |
| 2   | ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДОВ АНАЛИЗА И ОЦЕНКИ РИСКОВ                  | Характеристика риска. Методы анализа рисков. Качественный анализ рисков. Количественный анализ рисков. Оценка рисков на основе целесообразности затрат. Вероятностный анализ рисков. Экспертный анализ рисков. Метод морфологического анализа. Оценка аудиторского риска. | ПК-3                    | 20          |
| 3   | УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ             | Теории предпринимательского риска. Система управления рисками. Организация системы управления рисками на предприятии. Алгоритм управления рисками промышленного предприятия. Модель управления рисками в сфере услуг                                                      | ПК-3                    | 20          |
| 4   | РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ, ЕГО РОЛЬ В СНИЖЕНИИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИХ РИСКОВ | Сущность риск-менеджмента. Функции риск-менеджмента. Факторы механизма риск-менеджмента. Основные принципы риск-менеджмента. Основные правила риск-менеджмента.                                                                                                           | ПК-3                    | 24          |
| 5   | СТРАХОВАНИЕ РИСКОВ                                              | Виды страхования для минимизации потерь в туристской деятельности. Нестраховый риск. Страховый риск. Страхование финансовых                                                                                                                                               | ПК-3                    | 24          |

|  |  |                                                                                      |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | рисков. Страхование экологических рисков.<br>Система страхования промышленных рисков |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                   | Индикаторы достижения                                                                        |
|-------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-3</b> | С/03.7 Управление проектами и изменениями на предприятии питания | <b>ПК- 3.1</b> Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами |

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

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

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                         | задания; правильно выполняет анализ ошибок.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |
| Тестовые задания                        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Не аттестован                          |
|                                         | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                                         | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                  | Не аттестован                          |
|                                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                    | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                            | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Доклад на заданную тему                 | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (PowerPoint). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                  | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое:                                                                                                                                                                                                                          | Низкий<br>(Удовлетворительно)          |

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

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

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

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

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

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство     | Уровни сформированности компетенции |           |
|------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------|
| МОДУЛЬ 1.              | ПК-3                           | Контрольная работа № 1 | не аттестован                       | 4 и менее |
|                        |                                |                        | низкий                              | 5– 6      |
|                        |                                |                        | средний                             | 7 – 8     |

|                                                                    |             |                         |                                               |                                      |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                    |             |                         | высокий                                       | 9 – 10                               |
|                                                                    | <b>ПК-3</b> | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |             |                         |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>                                                   | <b>ПК-3</b> | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | <b>ПК-3</b> | Контрольная работа № 2  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |             |                         |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |             |                         |                                               | <b>40</b>                            |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |             |                         |                                               | <b>10</b>                            |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |             |                         |                                               | <b>50</b>                            |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания           | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-3                           | Ответ на вопрос к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                            | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                            | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                            | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                            |                                     |         |

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

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

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

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

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

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

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

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

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

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

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

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

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и 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.

Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

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

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

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

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

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

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

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

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

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

#### **6.1.Основная литература**

1. Мустафина, А. А. Страхование в туризме : учебное пособие / А. А. Мустафина, Г. Н. Кайгородова. - Казань : Изд-во Казан. ун-та, 2017. - 222 с. -

ISBN 978-5-00019-944-2. – Текст: непосредственный

2. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме / Т. А. Федорова. – М. : Магистр: ИНФРА-М, 2015. – 192 с. – Текст: непосредственный
3. Косолапов, А. Б. Управление рисками в туристском бизнесе/ А. Б. Косолапов. – М. : КНОРУС, 2016. – 286 с.– Текст: непосредственный

## **6.2.Дополнительная литература**

1. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. - М. : Юрайт, 2017. - 247 с.– Текст: непосредственный
2. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374> (дата обращения: 02.12.2020)
3. Шматько, Л.П. Страхование и риски в туризме: учебное пособие / Л. П. Шматько. – Ростов н/Д : МарТ; Феникс, 2010. – 208 с.– Текст: непосредственный
4. Черникова, Л. И. Страхование и риски в туризме: учебное пособие / Л. И. Черникова. – М. : ИЦ "Академия", 2010. – 160 с.– Текст: непосредственный

Периодические профессиональные издания

1. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.mevriz.ru/>
2. Современные проблемы сервиса и туризма: научно-практический журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://www.spst-journal.org/>
3. Сервис в России и за рубежом. Научный журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://service-rusjournal.ru>

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

1. Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://tourism.tatarstan.ru>
2. Современный отель.Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.hotelexecutive.ru>
3. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).
4. HotelAdvisors.Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
5. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://str.com/data-insights-blog>

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

Материально-техническая база:

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

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

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

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

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

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

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

MicrosoftWindowsPro 7 64-bitRusOEMLicense - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2013 RussianOLPNLAcademicEdition - 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 – Номерлицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионныйдоговорс ООО «Софтрешения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

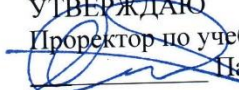
Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Мустафина А.А.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Павлова А.В.  
« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Брендинг в сфере услуг

---

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

Направленность (профиль) образовательной программы  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

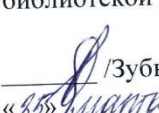
Автор (ы) программы к.п.н., ст. преп. Смorchков В.Ю.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 Веслогузова М.В.  
« 25 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 Зубкова Ю.О.  
« 25 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

- способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса (ПК-3);
- способен к организации различных видов сервисной деятельности (ПК-6).

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Знания, умения, навыки и/или опыт деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                  | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|
| <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предмет, цели и задачи теории управления брендами;</li> <li>- систему бренд-менеджмент, включая его принципы, методы и механизмы;</li> </ul> <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные методики создания брендов, включая их основные атрибуты и преимущества;</li> </ul> <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками диагностирования, формирования и совершенствования системы управления брендами.</li> </ul> | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</p> | ПК-3                    | ПК -3.2 Применяет методы управления проектами |
| <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы принятия и реализации эффективных коммуникационных стратегий брендов, принципы разработки программы лояльности;</li> </ul> <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять коммуникационные технологии в создании имиджа бренда;</li> </ul> <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработки коммуникационных стратегий брендов и программ лояльности в сфере услуг.</li> </ul>                                                | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</p> | ПК-6                    | ПК-6.2. Устанавливает деловые связи           |

## 5. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 Брендинг в сфере услуг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)» ОПОП ВО. Изучается на 4 курсе очной формы обучения. Виды промежуточной аттестации – зачет.

## ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                     | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |   |            |   |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|------------|---|---|---|---|---|------------|---|
|                                                        |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7          | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> | <b>52</b>               |            |   |   |   |   |   | 52         |   |
| В том числе:                                           |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Лекции                                                 | 14                      |            |   |   |   |   |   | 14         |   |
| Семинары                                               |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Практические занятия                                   | 38                      |            |   |   |   |   |   | 38         |   |
| Лабораторные работы                                    |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)                     |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 | <b>56</b>               |            |   |   |   |   |   | <b>56</b>  |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>108</b> |   |   |   |   |   | <b>108</b> |   |
|                                                        | <b>зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   |   | <b>3</b>   |   |

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| п/п              | Тема (раздел)                                                   | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                  | Формируемая компетенция | Всего часов |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| <b>7 СЕМЕСТР</b> |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |                         |             |
| 1                | Роль и значение брендинга в сфере услуг                         | Сущность и специфика бренда как экономической категории. Менеджмент и маркетинг брендов. Значение брендинга для различных целевых групп.                                                                            | ПК-3                    | 12          |
| 2                | Реализация комплекса бренд-маркетинга в сфере услуг.            | Основные подходы к бренд-маркетингу в сфере услуг. Влияние бренда на потребительский спрос и конкурентоспособность. Бренд-маркетинг: товарно-ассортиментная политика. Бренд-маркетинг: ценовая и сбытовая политика. | ПК-3                    | 16          |
| 3                | Разработка идентичности и идентификаторов бренда в сфере услуг. | Идентичность бренда — ключевое понятие бренд-менеджмента. Разработка идентичности бренда. Идентификаторы бренда. Имя бренда. Система визуальной идентификации бренда.                                               | ПК-6                    | 14          |
| 4                | Правовые аспекты брендинга.                                     | Бренд как объект интеллектуальной собственности. Краткая история товарных                                                                                                                                           | ПК-3                    | 8           |

|   |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |     |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
|   |                                                                                             | знаков. Регистрация товарных знаков.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |     |
| 5 | Управление коммуникациями бренда, взаимодействие с потребителями в ходе бренд-коммуникаций. | Разработка стратегии коммуникаций бренда. Выражение идентичности бренда в рекламе. Выражение идентичности бренда в нерекламных коммуникациях. Бренд как система отношений. Типология отношений потребителей к бренду. Приверженность бренду.                                                                                                               | ПК-6 | 20  |
| 6 | Управление развитием брендов. Финансовые аспекты брендинга.                                 | Аудит бренда. Аудит портфеля и архитектуры брендов. Аудит отдельного бренда. Основные положения стоимостного подхода в бизнесе. Бренд как нематериальный актив. Исследование «Global Intangible Finance Tracker». Маркетинговые нематериальные активы. Модели управления капиталом бренда. Модель управления капиталом бренда BrandAsset Valuator.         | ПК-3 | 20  |
| 7 | Оценка стоимости бренда                                                                     | Международные стандарты по оценке стоимости брендов ISO 10668 и ISO 20671. Рейтинги оценки стоимости брендов «Interbrand», «Brand Finance» и «BrandZ». Метод дисконтирования будущих денежных потоков (лучшая практика). Метод освобождения от роялти (лучшая практика). Метод премиальной прибыли (лучшая практика). Управление эффективностью брендинга. | ПК-6 | 18  |
|   | Итого                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      | 108 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Индикаторы достижения                                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ПК-3        | <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н (В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции)</p> <p><b>ТФ. Подготовка прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и</b></p> | ПК -3.2 <i>Применяет методы управления проектами</i> |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|             | <i>реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                            |
| <i>ПК-6</i> | <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> <p><i>(В/03.6 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису)</i></p> <p><b>ТФ Организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг</b></p> | <i>ПК-6.2. Устанавливает деловые связи</i> |

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

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

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

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

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

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

Выполнение тестовых 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 в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

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

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

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания          | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-3, ПК-6                     | ответ на вопросы к зачету | не аттестован                       | 0 – 24  |
|                                |                           | низкий                              | 25 – 32 |
|                                |                           | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                           | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                           |                                     |         |

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

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

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

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

**Формы текущего и промежуточного контроля,  
примеры их содержания**

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

**Текущая аттестация** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль (текущая аттестация) представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения

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

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

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

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

**4. 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.

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

Зачет включает 2 теоретических вопроса.

### **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.

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

### **6.1.Основная литература**

1. Домнин, В. Н. Брендинг : учебник и практикум для вузов / В. Н. Домнин М.: Юрайт, 2020. — 493 с. - ISBN 978-5-534-13539-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/466112> (дата обращения: 23.11.2020).

2. Карпова, С. В. Брендинг : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / С. В. Карпова, И. К. Захаренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 439 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3732-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467833> (дата обращения: 11.03.2021).

3. Тульчинский, Г. Л. Бренд-менеджмент. Брендинг и работа с персоналом : учебное пособие для вузов / Г. Л. Тульчинский, В. И. Терентьева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 255 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05503-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471939> (дата обращения: 26.03.2021).

### **6.2.Дополнительная литература**

1. Рожков, И. Я. Брендинг : учебник для бакалавров / И. Я. Рожков, В. Г. Кисмерешкин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. - ISBN 978-5-9916-3284-3. — Текст: непосредственный

2. Рожков, И. Я. Брендинг : учебник для бакалавров / И. Я. Рожков, В. Г. Кисмерешкин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3284-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425868> (дата обращения: 11.03.2021).

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

12. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. — Казань. — Текст : электронный.— URL: <http://tourism.tatarstan.ru>

13. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. — Москва, 2000. — Текст: электронный. — URL: <https://elibrary.ru>— Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

14. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. — Москва, 2005. — Текст: электронный. . — URL: <http://window.edu.ru>

15. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. — Санкт-

- Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
16. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
  17. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
  18. Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
  19. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
  20. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
  21. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
  22. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
  23. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

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

Материально-техническая база:

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

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

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

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

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

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства

земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

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

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

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

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

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Автор-разработчик: к.п.н., ст. преподаватель кафедры сервиса и туризма Сморчков В.Ю.

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

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Франчайзинг в сфере услуг

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы  
*Организация сервисной деятельности*

квалификация

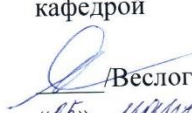
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

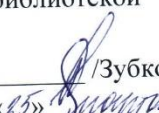
Автор (ы) программы к.п.н., ст. преп. Смorchков В.Ю.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 /Веслогузова М.В.  
« 25 » марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 25 » марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

- способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса (ПК-3);
- способен к организации различных видов сервисной деятельности (ПК-6).

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Знания, умения, навыки и/или опыт деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                  | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|
| <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- принципы формирования франчайзинга,</li><li>- правовое регулирование франчайзинговых отношений,</li><li>- управление франчайзинговыми предприятиями в сфере услуг.</li></ul> <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- определять проблемы стоящие перед предприятиями сферы услуг и предлагать способы их решения и правильно принимать управленческие решения;</li><li>- использовать полученные знания при построении сетей предприятий сферы услуг работающих в России на основе договора франчайзинга;</li></ul> <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- владеть методами управления предприятием сферы услуг работающего в условиях франчайзинга.</li></ul> | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</p> | ПК-3                    | ПК -3.2 Применяет методы управления проектами |
| <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- норм установления деловых отношений в условиях франчайзинга;</li></ul> <p>Умения:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного</p>                                                                                                                 | ПК-6                    | ПК-6.2. Устанавливает деловые связи           |

|                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                    |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| - владеть системой эффективных маркетинговых коммуникаций в условиях франчайзинга;<br><br>Навыки и/или опыт деятельности:<br>- разработки коммуникационных стратегий и программ лояльности в условиях франчайзинга. | обслуживания и сервиса»,<br>утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 6. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 Франчайзинг в сфере услуг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

## 48. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                     | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |   |            |   |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|------------|---|---|---|---|---|------------|---|
|                                                        |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7          | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> | 52                      |            |   |   |   |   |   | 52         |   |
| В том числе:                                           |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Лекции                                                 | 14                      |            |   |   |   |   |   | 14         |   |
| Семинары                                               |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Практические занятия                                   | 38                      |            |   |   |   |   |   | 38         |   |
| Лабораторные работы                                    |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                       |                         |            |   |   |   |   |   |            |   |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 | 56                      |            |   |   |   |   |   | 56         |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>108</b> |   |   |   |   |   | <b>108</b> |   |
|                                                        | <b>зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   |   | <b>3</b>   |   |

## 49. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п              | Тема (раздел)        | Содержание раздела                | Формируемая компетенция | Всего часов |
|------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------|-------------|
| <b>7 СЕМЕСТР</b> |                      |                                   |                         |             |
|                  | Теоретические основы | Понятие, виды и основные принципы | ПК-3                    | 16          |

|   |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| 1 | франчайзинга. История и современное развитие франчайзинга.                                                            | франчайзинга. Преимущества франчайзинга как системы ведения бизнеса. История возникновения и развития франчайзинга. Зарубежный опыт. Франчайзинг в России. Современное состояние франчайзинга в области общественного питания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |     |
| 2 | Основные методы франчайзинг в сфере услуг                                                                             | Франчайзинг как форма ведения бизнеса. Преимущества франчайзинга. Недостатки франчайзинга. Виды франчайзинга: товарный франчайзинг, франчайзинг бизнес формата, производственный франчайзинг; Региональный (корпоративный) франчайзинг. Субфранчайзинг. Конверсионный франчайзинг. Развивающийся франчайзинг. Брэндинг и франчайзинг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ПК-3       | 20  |
| 3 | Правовое регулирование франчайзинга в России и за рубежом                                                             | Законодательно-правовая база франчайзинга в России. Правовое регулирование отношений франчайзинга за рубежом. Правовое оформление отношений франчайзинга. Заключение соглашения: о конфиденциальности, предварительного договора, основного договора (комплекта договоров), договора поручительства, договора.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ПК-3, ПК-6 | 24  |
| 4 | Экономическая эффективность франчайзинга                                                                              | Критерии эффективности франчайзинга . Доходы и расходы в системе франчайзинга. Оценка затрат франчайзи. Цена франшизы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ПК-3       | 12  |
| 5 | Управление сетью предприятий сферы услуг, работающих на условиях договора франчайзинга (коммуникационные стратегии ). | Организация управления сетью предприятий быстрого питания работающих на условиях франчайзинга; Отдел франчайзинга на предприятии общественного питания; Взаимодействие отдела франчайзинга с другими отделами в компании; Взаимодействие с франчайзи. Решение оперативных вопросов и разрешение конфликтных ситуаций; Управление качеством продукции на предприятии общественного питания; Особенности маркетинга и рекламы на предприятии, работающем на условиях франчайзинга; Стимулирование партнера по бизнесу к надлежащему исполнению своих обязательств по договору франчайзинга; Методика удержания партнера в сети предприятий быстрого питания. | ПК-6       | 36  |
|   | Итого                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            | 108 |

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

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Индикаторы достижения                                       |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>ПК-3</i> | <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</p> <p><i>(В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции)</i></p> <p><b>ТФ. Подготовка прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий.</b></p> | <p>ПК -3.2 <i>Применяет методы управления проектами</i></p> |
| <i>ПК-6</i> | <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> <p><i>(В/03.6 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису)</i></p> <p><b>ТФ Организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг</b></p>            | <p><i>ПК-6.2. Устанавливает деловые связи</i></p>           |

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

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

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

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

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

Выполнение тестовых 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 в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

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

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

|                                                                    |      |                           |                                               |                                 |
|--------------------------------------------------------------------|------|---------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                    |      | работа                    | низкий<br>средний<br>высокий                  | 5–6<br>7–8<br>9–10              |
|                                                                    | ПК-6 | Контрольная<br>работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5–6<br>7–8<br>9–10 |
| макс:                                                              |      |                           |                                               | 20                              |
| ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:                                               |      |                           |                                               | 40                              |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |      |                           |                                               | 10                              |
| ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:                                               |      |                           |                                               | 50                              |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания          | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-3, ПК-6                     | ответ на вопросы к зачету | не аттестован                       | 0 – 24  |
|                                |                           | низкий                              | 25 – 32 |
|                                |                           | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                           | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                           |                                     |         |

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

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

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

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

### **Формы текущего и промежуточного контроля, примеры их содержания**

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

**Текущая аттестация** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

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

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

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

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

**4. 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.

Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения

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

Зачет включает 2 теоретических вопроса.

### **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.

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

#### **6.1.Основная литература**

1. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / Под общ. ред. проф. Ю.М. Краковского. - Ростов н/Д : ИЦ МарТ: Феникс, 2010. - 254 с. . – Текст: непосредственный.

2. Белов, В. А. Понятие и виды торговых договоров. Курс лекций : учебное пособие для вузов / В. А. Белов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00970-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. с. 2 — URL: <https://urait.ru/bcode/470312/p.2> (дата обращения: 26.03.2021).

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

3. Моисеева, Н. К. Маркетинг и турбизнес / Н. К. Моисеева . - М : Финансы и статистика, 2009. - 496 с.: ил. . – Текст: непосредственный.

4. Моисеева, Н. К. Международный маркетинг и бизнес : учебное пособие / Н. К. Моисеева. - М. : КУРС: ИНФРА-М, 2013. - 272 с. . – Текст: непосредственный.

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

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

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

Материально-техническая база:

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

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

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox

Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

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

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

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

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

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

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Автор-разработчик: к.п.н., ст. преподаватель кафедры сервиса и туризма Сморчков В.Ю.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра Сервиса и Туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса

---

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.04.01 Сервис**

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы      д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года  
Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 / Веслогузова М.В.  
« 25 » 03 2021г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 25 » 03 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПК-2);

Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса (ПК-3).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Знания:</b><br>- основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;<br>- основы анализа финансово-хозяйственной деятельности организации;<br>- порядок составления плана аналитической работы;<br>- механизма контроля за выполнением планов, прогнозов, управленческих решений, за эффективным использованием экономического потенциала организации. | 40.053<br><i>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</i><br>33.008 <i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</i> | ПК -2                   | ПК-2.1<br>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение |
| <b>Умения:</b><br>- планировать производственно-хозяйственную деятельность организации сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;<br>- разрабатывать систему синтетических и аналитических показателей, с помощью которых характеризуется объект анализа;<br>- изучать факторы и                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ПК -3                   | ПК-3.3<br>Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |       |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|--|
| <p>определять их влияние на результаты деятельности организации сервиса;</p> <p>- измерять влияние факторов на величину исследуемых экономических показателей;</p> <p>- проводить различные типы факторного анализа финансово-хозяйственной деятельности.</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |  |       |  |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b></p> <p>- выявлять неиспользованные и перспективные резервы повышения эффективности деятельности организации;</p> <p>- разработки проекта управленческого решения по устранению выявленных недостатков и освоению резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности;</p> <p>-диагностики состояния и прогнозов развития на перспективу организации;</p> <p>- моделирование взаимосвязей между результативными и факторными показателями.</p> |  | ПК -3 |  |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций сервиса относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе (пятый семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – экзамен.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

очная форма обучения

| Вид учебной работы                              |                         | Всего часов | Семестры |   |   |   |     |   |   |   |
|-------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------|---|---|---|-----|---|---|---|
|                                                 |                         |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5   | 6 | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                         | 56          |          |   |   |   | 56  |   |   |   |
| В том числе:                                    |                         |             |          |   |   |   |     |   |   |   |
| Лекции                                          |                         | 14          |          |   |   |   | 14  |   |   |   |
| Семинары                                        |                         |             |          |   |   |   |     |   |   |   |
| Практические занятия                            |                         | 42          |          |   |   |   | 42  |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                         | 27          |          |   |   |   | 27  |   |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                         | 61          |          |   |   |   | 61  |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>144</b>  |          |   |   |   | 144 |   |   |   |
|                                                 | <b>Зачетные единицы</b> | <b>4</b>    |          |   |   |   | 4   |   |   |   |

### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п | Тема (раздел)                                                       | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1.    | Виды и формы организаций и анализ видов экономической деятельности. | <p>Виды собственности организации. Организационно-правовые формы организаций. Виды экономической деятельности организации.</p> <p>Открытые и закрытые акционерные общества. Органы управления акционерного общества. Компетенции общего собрания акционеров общества. Совет директоров (наблюдательный совет) общества и его компетенции. Акционерное общество и его зависимые и дочерние организации.</p> <p>Создание финансово-промышленной группы. Холдинговая компания и его финансы. Финансово-промышленная группа и его финансы. Участие организации в холдинговых компаниях, финансово-промышленных группах, иных объединениях.</p> <p>Реорганизация организаций: слияние, присоединение, разделение, выделение. Прекращение и ликвидация деятельности организации. Несостоятельность (банкротство) организации.</p> | ПК-2                    | 9           |
| 2.    | Производственный процесс, качество товара и основы                  | Понятие о производственном процессе организации сервиса. Основные принципы организации производственных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ПК-2                    | 9           |

|    |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |   |
|----|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|
|    | анализа финансово-хозяйственной деятельности организации сервиса.      | <p>процессов в сервисной деятельности..<br/>Производственный цикл оказания услуг.</p> <p>Производственная структура организации сервиса. Формы специализации в организации.</p> <p>Качество товара как понятие. Показатели качества продукции услуги: назначения, надежности, экономного использования ресурсов; эргономические, эстетические, транспортабельности; стандартизации и унификации; патентно-правовые, экологические, безопасности и другие.</p> <p>Роль и задачи экономического анализа деятельности организации. Виды экономического анализа. Методики экономического анализа организации. Способы измерения влияния факторов в экономическом анализе. Основные принципы, приемы и показатели анализа и диагностики деятельности предприятия. Информационное обеспечение экономического анализа деятельности организации.</p>                                                                                                                                           |      |   |
| 3. | Имущество и анализ использования основных средств организации сервиса. | <p>Кругооборот основных и оборотных производственных фондов и фондов обращения организации. Состав и структура имущества организации сервиса. Основные и оборотные производственные фонды организации сервиса. Фонды обращения.</p> <p>Физический износ основных фондов. Моральный износ. Анализ причин морального и физического износа основных фондов. Анализ начисления амортизации и диагностика ее использовании.</p> <p>Анализ обеспеченности организации основными средствами производства. Анализ интенсивности и эффективности использования основных средств.</p> <p>Оценка использования оборотных фондов в организации. Понятие оборотного капитала и его классификация. Состав и структура оборотных средств организации. Определение потребности организации в оборотных средствах. Теория, методология и практика нормирования оборотных средств организации. Экономия элементов оборотных средств в организации. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств.</p> | ПК-2 | 9 |
| 4. | Формирование товарной политики и                                       | Производственная программа, ее обоснованность и выполнение. Факторы,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ПК-2 | 9 |

|    |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|
|    | анализ маркетинговой деятельности организации сервиса.                                  | <p>влияющие на результаты работы организации сервиса.</p> <p>Анализ ассортимента и структуры услуг. Анализ качества оказанных услуг. Анализ ритмичности работы организации. Анализ факторов и резервов увеличения реализации услуг.</p> <p>Оценка качества и конкурентоспособности услуг. Анализ инновационной деятельности организации.</p>                                                                                                                                                                                                                                        |      |   |
| 5. | Анализ производства товара в организации сервиса.                                       | <p>Общая характеристика состояния трудовых ресурсов организации. Анализ обеспеченности организации персоналом. Анализ использования фонда рабочего времени. Анализ производительности труда. Анализ трудоемкости услуг. Анализ эффективности использования персонала организации.</p> <p>Анализ эффективности использования фонда заработной платы. Анализ динамики заработной платы.</p> <p>Анализ эффективности стимулирования трудовых ресурсов. Анализ использования трудовых ресурсов организации. Анализ социальной защищенности членов трудового коллектива организации.</p> | ПК-2 | 9 |
| 6. | Анализ себестоимости услуг.                                                             | <p>Значение, задачи и объекты анализа себестоимости услуги организации. Общая характеристика затрат на производство и реализацию услуги.</p> <p>Понятие и методика определения суммы постоянных и переменных затрат организации. Анализ общей суммы затрат на производство услуги. Анализ прямых материальных и трудовых затрат. Анализ косвенных затрат. Определение резервов снижения себестоимости услуги.</p> <p>Анализ динамики затрат на производство и реализацию услуги. Диагностика затрат на производство и реализацию услуги.</p>                                        | ПК-3 | 9 |
| 7. | Формирование товарной политики и анализ маркетинговой деятельности организации сервиса. | <p>Формирование товарной политики организации сервиса. Управление ассортиментом услуг. Технология планирования ассортимента. Разработка концепции нового товара. Товарный знак и его сущность. Составные элементы системы фирменного стиля. Упаковка и маркировка товара.</p> <p>Реализация товара. Каналы распределения товаров. Организационные</p>                                                                                                                                                                                                                               | ПК-2 | 9 |

|    |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|
|    |                                                                                                                            | <p>формы оптовой торговли.</p> <p>Значение и задачи анализа маркетинговой деятельности. Анализ рынков сбыта услуги. Анализ конкурентоспособности услуги. Анализ ценовой политики организации.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |   |
| 8. | <p>Анализ финансовых результатов деятельности организации и использования прибыли.</p>                                     | <p>Задачи анализа финансовых результатов деятельности организации. Анализ экономических результатов деятельности организации. Анализ факторов, определяющих экономические результаты деятельности организации.</p> <p>Анализ финансовых результатов от реализации услуг. Анализ прочих финансовых доходов и расходов. Анализ уровня цен на услуги.</p> <p>Анализ налогов из прибыли организации. Анализ налогооблагаемой прибыли. Анализ формирования и распределения чистой прибыли. Анализ состава и динамики прибыли организации. Ассортиментная политика организации и ее влияние на формирование прибыли. Анализ показателей рентабельности организации.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ПК-3 | 9 |
| 9. | <p>Основы и анализ внешнеэкономической деятельности организации. Анализ деятельности организаций на финансовых рынках.</p> | <p>Рыночная среда отечественного предпринимательства в современных условиях. Внутренняя предпринимательская среда.</p> <p>Составление внешнеторгового контракта. Базисные условия поставки и Инкотермс (International Commercial Terms — Incoterms). Предмет контракта. Цена и общая сумма контракта. Срок поставки. Условия платежа. Качество товара. Упаковка и маркировка товара. Санкции. Сдача-приемка товара. Арбитраж и форс-мажор. Операции экспортная, реэкспортная, импортная, реимпортная.</p> <p>Эмиссия ценных как форма привлечения финансовых ресурсов предпринимательства. Основные источники краткосрочного финансирования. Коммерческое кредитование организаций субъектов малого предпринимательства.</p> <p>Виды банковского кредита в предпринимательской деятельности. Виды краткосрочного кредитования оборотных средств организации (контокоррентный, револьверный, онкольный, вексельный, акцептный, ссуды под обеспечение товарно-материальными ценностями). Источники краткосрочного финансирования</p> | ПК-3 | 9 |

|     |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|     |                                                                                                           | <p>организации: факторинг и франчайзинг.</p> <p>Предпринимательская деятельность на рынке банковских услуг и страховых услуг.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |    |
| 10. | <p>Анализ рисков в деятельности организации и показатели несостоятельности (банкротства) организации.</p> | <p>Экономическое содержание и классификация предпринимательского риска. Модели и методы управления рискам. Производственный, коммерческий, хозяйственный и рыночный риски в предпринимательской деятельности.</p> <p>Основные принципы оценки стоимости организации. Виды стоимости организации: ликвидационная, залоговая, балансовая, воспроизводственная, стоимость замещения, инвестиционная.</p> <p>Факторы, влияющие на оценку стоимости предприятия. Этапы процесса оценки: определение проблемы, предварительный осмотр организации и заключение договора на оценку, сбор и анализ информации, анализ конъюнктуры рынка, оценка земельного участка.</p> <p>Выбор методов оценки и их применение для оценки анализируемого объекта. Оценка денежных потоков во времени. Оценка организации по рыночной стоимости.</p> <p>Программа финансового оздоровления и реструктуризации организации в условиях рынка. Показатели несостоятельности организации. Критерии определения неудовлетворительной структуры баланса организации.</p> | ПК-3 | 9  |
| 11. | <p>Финансовое обеспечение инновационной деятельности организации.</p>                                     | <p>Формы инновационного предпринимательства. Организационная поддержка инноваций и ее экономические последствия. Задачи финансовой поддержки инновационной деятельности.</p> <p>Участники рынка новаций и их экономические отношения. Движущие силы конкуренции на рынке новаций. Инвестиционная привлекательность инноваций, реализующих инновационные предложения. Экономические критерии инновационной деятельности.</p> <p>Фактор времени и его влияние на оценку эффективности инноваций. Приведенная стоимость. Дисконт и методы его оценки. Факторы, определяющие значение дисконта при обосновании экономической эффективности инновационного проекта. Учет рисков</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ПК-3 | 13 |

|     |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|     |                                                                               | <p>составляющей при оценке дисконта. Учет единовременных и текущих затрат при обосновании эффективности инновационного проекта. Смета затрат. Бюджет инновационного проекта.</p> <p>Классификация форм финансирования инновационной деятельности по условиям, срокам и субъектам финансирования. Использование финансовых критериев при выборе инновационных проектов.</p> <p>Формы финансовых расчетов по заемным средствам. Простые и сложные проценты. Аннуитет. Влияние соотношения между собственными и заемными средствами на результаты деятельности организации, проблема выбора. Понятие финансового рычага. Стоимость заимствования и доходность инвестиций.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |    |
| 12. | Бизнес-планирование и анализ инвестиционной деятельности организации сервиса. | <p>Субъекты инвестиционной деятельности состав инвестиционной сферы. Объектами инвестиционной деятельности в РФ. Участники инвестиционной деятельности источником финансирования инвестиций. Источники и методы инвестирования. Кредитование инвестиций. Лизинг как метод инвестирования. Налоговое регулирование инвестиций.</p> <p>Роль бизнес-плана в оценке инвестиционных проектов. Структура бизнес-плана: резюме, товары и услуги, оценка сбыта товаров, информация о конкурентах, план маркетинга, план производства, организационный план, юридический план, оценка прогнозирования, финансовый план.</p> <p>Прогнозирование затрат на производство реализованной услуги. Выручка от реализации продукции. Прогнозирование объемов продаж. Прогнозирование результатов от прочей реализации. Прогнозирование доходов и расходов от внебюджетных операций. Прогнозирование платежей в бюджет из прибыли.</p> <p>Прогноз финансовых результатов организации. Финансовый план оздоровления организации.</p> <p>Методические положения по оценке эффективности инновационных проектов. Обоснование эффективности инновационных проектов на основе оценки</p> | ПК-3 | 14 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | чистого дисконтированного дохода (чистой текущей стоимости). Оценка срока окупаемости, индекса доходности и среднегодовой рентабельность инвестиций. Понятие внутренней нормы доходности и ее роли при принятии решения о реализации инновации. Точка безубыточности для продуктовых инноваций. Показатель годового экономического эффекта. |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 5.ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Индикаторы достижения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-2        | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение                                                                                                                                                                                                                           |
| ПК-3        | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Производится выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания<br>Участие в разработке планов доходов и расходов организаций сервиса<br>Определяются основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку и принятие решений в организации в сфере сервиса.                         |
| ПК-3        | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Принимаются организационные решения по развитию клиентурных отношений<br>Производится оценка экономической эффективности деятельности организаций сервиса, их структурных подразделений.<br>Оценивается экономическая эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса. |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                              | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                                                 | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                           | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача       | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                                        | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                                          | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                 | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания          | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                       | Не аттестован                       |
|                           | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                        | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                         | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                        | Высокий уровень (Отлично)           |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Не аттестован                       |
|                                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                                                                                                           | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.                                                                                        | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему                 | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                                                                                                        | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Средний (Хорошо)                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | <p>информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (Power Point). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий<br>(Отлично) |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/ зачета.

#### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                      |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>       | ПК-2                           | Контрольная работа №1   | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПК-2                           | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | <b>макс:</b>                   |                         |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>       | ПК-3                           | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |

|                                                                    |      |                        |                                               |                                       |
|--------------------------------------------------------------------|------|------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                    | ПК-3 | Контрольная работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |      |                        |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |      |                        |                                               | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |      |                        |                                               | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |      |                        |                                               | <b>50</b>                             |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                       | Уровни сформированности компетенции                   |                                         |
|--------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ПК-3                           | Выполнение тестовых заданий к экзамену | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                                        |                                                       |                                         |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |

|          |                   |                 |
|----------|-------------------|-----------------|
| 51 – 65  | Удовлетворительно | Низкий уровень  |
| 66 – 84  | Хорошо            | Средний уровень |
| 85 – 100 | Отлично           | Высокий уровень |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуются для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Комплексный анализ хозяйственной деятельности : учебник и практикум для вузов / В. И. Бариленко [и др.] ; под редакцией В. И. Бариленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 455 с. — ISBN 978-5-534-00713-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449988> (дата обращения: 25.11.2020).

2. Экономический анализ в 2 ч. Часть 1. : учебник для вузов / Н. В. Войтоловский [и др.] ; под редакцией Н. В. Войтоловского, А. П. Калининой, И. И. Мазуровой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10997-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454211> (дата обращения: 07.12.2020).

3. Экономический анализ в 2 ч. Часть 2. : учебник для вузов / Н. В. Войтоловский [и др.] ; под редакцией Н. В. Войтоловского, А. П. Калининой, И. И. Мазуровой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 302 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10999-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454212> (дата обращения: 07.12.2020).

4. Пястолов, С. М. Анализ финансово-хозяйственной деятельности : учебник / С. М. Пястолов. - 12-е изд. - М. : ИЦ "Академия", 2015. - 384 с. — Текст: непосредственный

5. Чуев, И. Н. Комплексный экономический анализ финансово-экономической деятельности: учебник / И. Н. Чуев, Л. Н. Чуева. - 3-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 384 с. — Текст: непосредственный

6. Экономический анализ. Основы теории. Комплексный анализ хозяйственной деятельности организации: учебник / Под ред. Н. В. Войтоловского, А. П. Калининой, И. И. Мазуровой. - М. : Юрайт, 2014. — Текст: непосредственный.

7. Грибов, В. Д. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / В. Д. Грибов, А. Л. Леонов. - М. :

## **6.2. Дополнительная литература**

1. Лазарев, А. Н. и др. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учебное пособие / под ред. А. Н. Лазарева. - М. : КНОРУС, 2016. - 304 с.

2. Пережогина О. Н., Никонова Т. В. Экономика гостиничного предприятия: учебно-методическое пособие. — Казань, ООО «Олитех», 2017. - 48 с.- ISBN 5-93564-001-5. — Текст: непосредственный

3. Горенбургов, М. А. Экономика ресторанного бизнеса [Текст] : учебное пособие / М. А. Горенбургов, М. М. Хайкин. - М. : ИЦ "Академия", 2012. - 240 с.

4. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учебное пособие / С. В. Иванилова. - М. : Дашков и К, 2013. - 216 с.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. — Москва, 2000. — Текст: электронный. — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 01.02.2021). — Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. — Москва, 2005. — Текст: электронный. — URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

3. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. — Казань. — Текст : электронный.— URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)

4. Лань: электронно-библиотечная система / издательство Лань. — Санкт-Петербург, 2011. — Текст : электронный. — URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2019). — Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. — Москва. — Текст: электронный. — URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru) (дата обращения 1.09.2019).

6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. — Казань. — Текст: электронный. — URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. — Казань. — Текст: электронный. — URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)

8. Министерство спорта РФ: официальный сайт. — Москва, 2008. — Текст: электронный. — URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

9. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. — Казань, 2013. — Текст: электронный.

10. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим

доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>

11.Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)

12.ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// prohotelia.com/](http://prohotelia.com/)

13.EREPORT.RU. мировая экономика.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ereport.ru/>

14.Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).

15.Hotel Advisors.Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>

16.STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Авторы-разработчики: д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 24 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Инвестиционный анализ в сервисе

---

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) образовательной программы  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы: д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.  
Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года  
Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 / Веслогозува М.В.  
« 25 » 03 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 25 » 03 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности (ПК-2);

Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса (ПК-3).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

### Инвестиционный анализ в сервисе

| Планируемые<br>результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Формируе-<br>мые<br>компетен-<br>ции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Знания:</b><br>- составляющие инвестиционной деятельности;<br>- синтез и анализ в инвестиционном проектировании;<br>- порядок составления плана аналитической работы;<br>- проблемы барьерного нуля, обратимости социально-экономического времени, неограниченного роста, монотонного роста и инвестиционной логики;<br>- структуры инвестиционного проектирования;<br>- методы и подходы инвестиционного проектирования;<br>- цикл моделирования инвестиционного проекта;<br>- моделирование в пространстве критериев эффективности;<br>- современное состояние инвестиционного проектирования;<br>- сложность в инвестиционном проектировании;<br>- задачи инвестиционного проектирования. | 40.053<br>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.<br>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н | ПК -2                                | ПК-2.1<br>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение |
| <b>Умения:</b><br>- планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;<br>- разрабатывать систему синтетических и аналитических показателей, с помощью которых характеризуется объект инвестирования;<br>- изучать факторы и определять их                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 40.053<br>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.<br>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»,                                                                                   | ПК -3                                | ПК-3.3<br>Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                          |              |                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>влияние на результаты деятельности организации сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- измерять влияние факторов на величину исследуемых экономических показателей;</li> <li>- проводить различные типы факторного анализа инвестиционного проекта;</li> <li>- синтезировать инвестиционные модели;</li> <li>- рассчитывать риск и неопределенность в моделях инвестиционного цикла.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</p>                                                                                                                 |              |                                                                                                                         |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов инвестиционного проекта;</li> <li>- выявлять неиспользованные и перспективные резервы повышения эффективности инвестиционных проектов организаций сервиса;</li> <li>- оценивать результаты деятельности предприятия сервиса по выполнению инвестиционных проектов, что способствует выработке более эффективной политики управления бизнес-процессами;</li> <li>- разработки проекта управленческого решения по устранению выявленных недостатков и освоению резервов повышения эффективности инвестиций;</li> <li>- диагностики состояния и прогноза развития на перспективу организаций сервиса;</li> <li>- моделирования взаимосвязей между результативными и факторными показателями;</li> <li>- многомерным дисконтированием;</li> <li>- вектором чистого дисконтированного дохода;</li> <li>- матричной внутренней нормой доходности;</li> <li>- векторами индексов рентабельности, сроков окупаемости, чистым дисконтированным доходом.</li> </ul> | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31октября 2014г №864н.</p> | <p>ПК -2</p> | <p>ПК-3.3</p> <p>Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инновации услуги и инновации технологических процессов;</li> <li>- различные типы инноваций технологических процессов;</li> <li>- заместительные инновации и радикальные изменения;</li> <li>- борьба за конкурентное преимущество</li> <li>- сущность информационно-технологических инноваций;</li> <li>- эволюция информационно-технологических инноваций;</li> <li>- тенденции развития современных информационно-технологических инноваций, применяемых в управлении организацией сервиса.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПК -2</p> | <p>Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.</p>                                |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать информационно-технологические инновации в организациях сервиса;</li> <li>- понимать и применять в исследовательской и прикладной деятельности современный математический аппарат, фундаментальные концепции и системные методологии, международные и профессиональные стандарты в области информационных технологий;</li> <li>- использовать современные инструментальные и вычислительные средства;</li> <li>- системы автоматизации проектирования, электронные библиотеки и коллекции, сетевые технологии, библиотеки и пакеты программ, современные профессиональные стандарты информационных технологий использования современных системных программных средств;</li> <li>- способность осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-технической информации по теме исследования, выбор методик и средств решения задач, используя обзоры научной литературы и электронные информационно-образовательные ресурсы, информационно-коммуникационные технологии.</li> </ul> | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>ПК -2</p> | <p>Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умение готовить презентации, оформлять научно-технические отчеты по результатам выполненной работы, публиковать результаты исследований в виде статей и докладов на научно-технических</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом</p>                                                                   | <p>ПК -2</p> | <p>Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг.</p>                                                                                           |



|                                    |     |            |  |  |  |     |  |  |  |
|------------------------------------|-----|------------|--|--|--|-----|--|--|--|
| Лекции                             | 12  |            |  |  |  | 12  |  |  |  |
| Семинары                           |     |            |  |  |  |     |  |  |  |
| Практические занятия               | 44  |            |  |  |  | 44  |  |  |  |
| Промежуточная аттестация (экзамен) | 27  |            |  |  |  | 27  |  |  |  |
| Самостоятельная работа (всего)     | 61  |            |  |  |  | 61  |  |  |  |
| <b>Общая</b>                       | 144 | <b>144</b> |  |  |  | 144 |  |  |  |
| <b>трудоемкость</b>                | 4   | <b>4</b>   |  |  |  | 4   |  |  |  |

#### 4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Инвестиционный анализ в сервисе

| № п/п | Тема (раздел)                          | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1     | Классификация инвестиций.              | <p>По объектам вложения капитала: реальные и финансовые инвестиции предприятия. Реальные (капитало образующие) инвестиции. Финансовые инвестиции. По характеру участия в инвестиционном процессе выделяют прямые и косвенные инвестиции. Косвенные инвестиции. По воспроизводственной направленности выделяют валовые, реновационные и чистые инвестиции. По степени зависимости от доходов разделяют производные и автономные инвестиции. Производные инвестиции. Автономные инвестиции. По уровню инвестиционного риска. Безрисковые инвестиции. Низкорисковые инвестиции. Среднерисковые инвестиции. Высокорисковые инвестиции. По формам собственности инвестируемого капитала выделяют частные, государственные и смешанные инвестиции. По характеру использования капитала в инвестиционном процессе: первичные инвестиции, реинвестиции и динвестиции.</p> <p>Инвестиции за счет средств соответствующих бюджетов, внебюджетных фондов и заемных средств; государственными предприятиями, организациями и учреждениями за счет их собственных и заемных средств. Инвестирование, которое осуществляется гражданами, за счет различного рода негосударственными предприятиями, учреждениями, товариществами, а также общественными, религиозными организациями, другими юридическими лицами, не относящимися к государственной собственности; иностранное инвестирование; совместное инвестирование, которое осуществляется совместно отечественными и иностранными гражданами, юридическими лицами или государствами.</p> | ПК- 2                   | 9           |
| 2.    | Инвестиционный процесс на предприятии. | <p>Инвестиционный процесс как последовательность стадий, процедур и действий по реализации инвестиционной деятельности. Инвестиционный процесс как совокупное движение инвестиций различных форм и уровней. Осуществление инвестиционного процесса в экономике. Наличие ряда условий для инвестиционного процесса: достаточный для функционирования инвестиционной сферы ресурсный потенциал; существование экономических</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ПК- 2                   | 9           |

|    |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |   |
|----|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
|    |                                                                 | <p>субъектов, способных обеспечить инвестиционный процесс в необходимых масштабах; механизм трансформации инвестиционных ресурсов в объекты инвестиционной деятельности.</p> <p>Основные стадии процесса инвестиций: предварительная стадия - стадия принятия решения о вложении; первая фаза - цели вложения, вторая фаза - направление вложения, выбор конкретного объекта - третья фаза, заключение инвестиционного договора. Вторая стадия инвестиционного процесса - реализация инвестиций.</p> <p>Вторая стадия - создание объекта инвестиционной деятельности. Третья (операционная) стадия - обслуживание вновь созданного объекта инвестиционной деятельности.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |   |
| 3. | Особенности инвестиционной деятельности сервисного предприятия. | <p>Операционная деятельность предприятия. Формы и методы инвестиционной деятельности. Объемы инвестиционной деятельности предприятия. Инвестиционная прибыль предприятия. Инвестиционная деятельность формирует особый самостоятельный вид денежных потоков предприятия. Инвестиционный риск и его уровень в процессе операционной деятельности. Показатель чистых инвестиций.</p> <p>Субъекты инвестиционной деятельности предприятия. Субъекты - инвесторы и участники инвестиционной деятельности. Негосударственные пенсионные фонды, страховщики и финансовые учреждения. Инвесторы - субъекты инвестиционной деятельности.</p> <p>Субъекты инвестиционной деятельности - инвесторы, заказчики, исполнители работ, пользователи объектов инвестиционной деятельности и др. Инвесторы государственные и частные, индивидуальные и коллективные. Методы и формы осуществления госрегулирования инвестиционной деятельности. Формы государственного регулирования инвестиционной деятельности. Государственное регулирование инвестиционной деятельности. Регулирование условий инвестиционной деятельности посредством: предоставления финансовой помощи в виде дотаций, субсидий, субвенций, бюджетных ссуд на развитие отдельных регионов, отраслей, производств; государственных норм и стандартов; антимонопольных мер; разгосударствления и приватизации собственности; определения условий пользования землей, водой и другими природными ресурсами; политики ценообразования; проведение государственной экспертизы инвестиционных программ и проектов строительства.</p> | ПК- 3 | 9 |
| 4. | Инвестиционный менеджмент предприятия.                          | <p>Инвестиционный менеджмент как система принципов и методов разработки и реализации управленческих решений, связанных с осуществлением различных аспектов инвестиционной деятельности. Разработка и использование научных методов инвестиционного менеджмента. Инвестиционный менеджмент как наука управления. Основные задачи инвестиционного менеджмента. Функции инвестиционного менеджмента: исследование внешней среды и прогнозирование конъюнктуры инвестиционного</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ПК- 2 | 9 |

|    |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
|    |                                                                                 | рынка; определение стратегических направлений инвестиционной деятельности; разработка стратегии формирования инвестиционных ресурсов; поиск и оценка инвестиционной привлекательности реальных проектов, выбор лучших из них; формирование инвестиционного портфеля и его оценка по критериям доходности, риска и ликвидности; текущее планирование и оперативное управление реализацией принятых инвестиционных программ и проектов; организация мониторинга выполнения отдельных инвестиционных программ и проектов; подготовка решений о своевременном выходе из неэффективных инвестиционных программ и проектов с продажей финансовых инструментов и реинвестированием капитала.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |   |
| 5. | Характеристика принципов осуществления инвестиционного менеджмента организации. | <p>Принципы управление инвестиционной деятельностью предприятия. Принцип селективного управления. Принцип целевой ориентации проектов. Принцип иерархичности организации инвестиционных процессов и процессов управления. Принцип многовариантности при выработке управленческих решений. Принцип системности. Принцип обеспеченности или сбалансированности. Основная цель инвестиционного менеджмента. Основные задачи инвестиционного менеджмента: достижение высоких темпов экономического развития; максимизацию получаемых доходов; минимизацию возможных рисков; обеспечение финансовой устойчивости и платежеспособности; изыскание путей ускорения инвестиционных программ.</p> <p>Функции инвестиционного менеджмента: исследование внешней среды и прогнозирование конъюнктуры инвестиционного рынка; определение стратегических направлений инвестиционной деятельности; разработка стратегии формирования инвестиционных ресурсов; поиск и оценка инвестиционной привлекательности реальных проектов, выбор лучших из них; формирование инвестиционного портфеля и его оценка по критериям доходности, риска и ликвидности; текущее планирование и оперативное управление реализацией принятых инвестиционных программ и проектов; организация мониторинга выполнения отдельных инвестиционных программ и проектов; подготовка решений о своевременном выходе из неэффективных инвестиционных программ и проектов с продажей финансовых инструментов и реинвестированием капитала.</p> | ПК- 2 | 8 |
| 6. | Принятие предприятием инвестиционного решения.                                  | Критерии принятия инвестиционных решений: критерии, позволяющие оценить реальность проекта; нормативные критерии (правовые)- нормы национального, международного права, требования стандартов, конвенций, патентоспособности и др.; ресурсные критерии, по видам: научно-технические критерии; технологические критерии; производственные критерии; объем и источники финансовых ресурсов. Количественные критерии, позволяющие оценить целесообразность реализации проекта: соответствие цели проекта на длительную перспективу целям развития деловой среды; риски и                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ПК- 2 | 8 |

|    |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |   |
|----|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
|    |                                                                    | финансовые последствия (ведут ли они дополнения к инвестиционным издержкам или снижения ожидаемого объема производства, цены или продаж); степень устойчивости проекта; вероятность проектирования сценария и состояние деловой среды. Количественные критерии (финансово-экономические), позволяющие выбрать из тех проектов, реализация которых целесообразна: стоимость проекта; чистая текущая стоимость; прибыль; рентабельность; внутренняя норма прибыли; период окупаемости; чувствительность прибыли к горизонту (сроку) планирования, к изменениям в деловой среде, к ошибке в оценке данных.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |   |
| 7. | Задачи инвестиционного менеджмента предприятия.                    | Обеспечение достаточной инвестиционной поддержки высоких темпов развития операционной деятельности предприятия. Обеспечение максимальной доходности (прибыльности) отдельных реальных и финансовых инвестиций и инвестиционной деятельности предприятия. Обеспечение минимизации инвестиционного риска отдельных реальных и финансовых инвестиций и инвестиционной деятельности предприятия. Обеспечение оптимальной ликвидности инвестиций и возможностей быстрого реинвестирования капитала при изменении внешних и внутренних условий осуществления инвестиционной деятельности. Обеспечение формирования достаточного объема инвестиционных ресурсов и оптимальной их структуры в соответствии с прогнозируемыми объемами инвестиционной деятельности. Обеспечение финансового равновесия предприятия в процессе осуществления инвестиционной деятельности. Поиск путей ускорения реализации действующей инвестиционной программы предприятия. | ПК- 2 | 8 |
| 8. | Информационное обеспечение управления инвестициями на предприятии. | Основные пользователи инвестиционной информации. Внутренние пользователи. Управляющие (директора) предприятия. Инвестиционные менеджеры всех уровней. Собственники (акционеры) предприятия. Прочие внутренние пользователи. Внешние пользователи. Кредиторы предприятия. Потенциальные инвесторы. Контрагенты предприятия по инвестиционной деятельности. Налоговые органы. Аудиторские фирмы. Привлекаемые инвестиционные консультанты и эксперты. Фондовая биржа (при котировке на ней ценных бумаг). Система показателей информационного обеспечения инвестиционного менеджмента. Показатели, характеризующие общеэкономическое развитие страны. статистики. Показатели, характеризующие конъюнктуру инвестиционного рынка. Показатели, характеризующие деятельность контрагентов и конкурентов. Нормативно-регулирующие показатели.                                                                                                            | ПК- 3 | 8 |
| 9. | Виды инвестиционного анализа организации.                          | Горизонтальный (трендовый) инвестиционный анализ. Вертикальный (структурный) инвестиционный анализ. Структурный анализ инвестиций. Структурный анализ инвестиционных ресурсов, структурный анализ денежных потоков по инвестиционной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ПК- 3 | 8 |

|     |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
|     |                                                                            | <p>Результаты вертикального (структурного) инвестиционного анализа.</p> <p>Сравнительный инвестиционный анализ: сравнительный анализ показателей данного предприятия и среднеотраслевых показателей, сравнительный анализ показателей данного предприятия и предприятий конкурентов. Анализ финансовых коэффициентов (R-анализ): коэффициенты оценки рентабельности; коэффициенты оценки оборачиваемости операционных активов; коэффициенты оценки оборачиваемости инвестируемого капитала; коэффициенты оценки финансовой устойчивости; коэффициенты оценки платёжеспособности. Интегральный анализ.</p> <p>SWOT - анализ инвестиционной деятельности; объектно-ориентированная система интегрального анализа формирования чистой инвестиционной прибыли предприятия; интегральная система портфельного анализа.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |   |
| 10. | <p>Инвестиционное планирование организации.</p> <p>в</p>                   | <p>Основные параметры инвестиционного планирования на предприятии. Содержание и предпосылки разработки инвестиционной стратегии. Исходные параметры и условия текущего планирования инвестиционной деятельности. Инвестиционное планирование — процесс разработки системы планов, плановых (нормативных) заданий и показателей, обеспечивающих развитие предприятия с использованием необходимых инвестиционных ресурсов и способствующих повышению эффективности его инвестиционной деятельности.</p> <p>Этапы инвестиционного планирования: прогнозирование инвестиционной деятельности, текущее планирование инвестиционной деятельности, определить все формы инвестиционной деятельности предприятия и источники ее финансирования; сформировать структуру доходов и затрат предприятия; обеспечить финансовую устойчивость и постоянную платёжеспособность предприятия; предопределить прирост и структуру активов предприятия на конец планируемого периода. Виды текущих инвестиционных планов: план общего объема инвестиционной деятельности в разрезе отдельных форм реального и финансового инвестирования; план доходов и расходов по инвестиционной деятельности; план поступления и расходования денежных средств в процессе осуществления инвестиционной деятельности; балансовый план.</p> <p>Основные методы планирования: экономический анализ; балансовый; программно-целевой; нормативный; экономико-математический – применение методов теории вероятности, сетевого планирования, линейного программирования и других математических методов.</p> | ПК- 3 | 8 |
| 11. | <p>Выбор и обоснование инвестиционного проекта сервисного предприятия.</p> | <p>БС - будущая денежная сумма (будущая стоимость); НС - настоящая (текущая) стоимость денежной суммы; <math>r</math> - норма дисконта или ставка доходности, доли единицы; <math>t</math> - продолжительность расчетного периода, число лет (месяцев).</p> <p>Будущая стоимость инвестиций - сумма, в которую превратятся деньги, вложенные сегодня,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ПК- 3 | 8 |

|     |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
|     |                                                                         | <p>через определенный промежуток времени при установленной процентной (дисконтной) ставке. Процент может быть простым и сложным. Простой процент начисляют только на основную сумму инвестированных средств. Сложный процент - на основную сумму и проценты предшествующих периодов.</p> <p>Текущая (настоящая) стоимость денежных средств представляет собой произведение будущей и коэффициента дисконтирования:</p> $НС = БС \times КД,$ <p>где КД - коэффициент дисконтирования, доли единицы.</p> <p>Наращение первоначальной суммы капитала. Ставка дисконтирования. Методы расчета текущей, настоящей стоимости аннуитетных платежей. Аннуитет. Расчет приведенной стоимости. Текущая (дисконтированная) стоимость аннуитета.</p> <p>Принципы инвестиционных расчетов в условиях инфляции. Принципы инвестиционных расчетов, применяемые при оценке инфляционных процессов: номинальная процентная ставка; реальная процентная ставка; инфляционная премия. Понятие и методы определения премии за инфляцию.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |   |
| 12. | Классификация видов инвестиционных рисков предприятия.                  | <p>Классификация рисков. По содержанию инвестиционные риски классифицируют: политический риск; производственный риск; коммерческий риск; финансовый риск; технический риск; отраслевой риск; инновационный риск. Систематический и несистематический риск. Риски, связанные с формированием и управлением портфелем ценных бумаг: несистематический (диверсифицируемый) риск и - систематический (не диверсифицируемый) риск.</p> <p>Несистематический риск: риск, связанный с конкретной ценной бумагой, селективный риск; временной риск; риск ликвидности; кредитный риск. Систематический риск: риск законодательных изменений (например, изменение налогового законодательства); инфляционный риск - снижение покупательной способности рубля приводит к падению стимулов к инвестированию; процентный риск - риск потерь инвесторов в связи с изменением процентных ставок на рынке; политический риск.</p> <p>Понятие и методы определения ожидаемого значения риска. Общий и рыночный риски проекта. Общий риск или риск отдельных ценных бумаг: фондовый, процентный, валютный и товарный риски. Методы и показатели оценки общего риска инвестиционного проекта. Методы оценки рыночного риска инвестиционных проектов. Ожидаемая доходность инвестиционного проекта, ее оценка. Степень риска портфеля, методы ее оценки. Три этапа оценки портфельного риска: оценка риска отдельных ценных бумаг; выяснение степени их взаимовлияния; определение совокупного риска портфеля. Статистические и экспертные методы оценки инвестиционных рисков. Понятие ликвидности инвестиций.</p> | ПК- 2 | 8 |
| 13. | Инвестиционные ресурсы предприятия и критерии оценки уровня ликвидности | <p>Оценка ликвидности различных форм и видов инвестиций: при изменении стратегии и тактики инвестиционной деятельности; в процессе реинвестирования средств в более выгодные активы; при «выходе» из неэффективных инвестиционных</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ПК- 3 | 8 |

|     |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
|     | объектов инвестирования.                                                                | <p>программ и проектов.</p> <p>Оценка ликвидности инвестиций по уровню финансовых потерь: финансовые потери, вызванные трансформацией объекта инвестирования в денежные средства: частичная потеря первоначальных вложений капитала в связи с реализацией объекта незавершенного строительства, продажа ценных бумаг в период их низкой котировки и др.; финансовые затраты, связанные с ликвидностью инвестиции-суммы налогов и пошлин, уплачиваемых при реализации объектов инвестирования, комиссионное вознаграждение посредников, затраты на аудиторскую проверку, стоимость юридических услуг и др.</p> <p>Показатели ликвидности инвестиций по времени и уровню финансовых потерь. Классификация инвестиций по уровню ликвидности: высоколиквидные, средне ликвидные, низко ликвидные и неликвидные. Высоколиквидные инвестиции.</p> <p>Особенности определения потребности в инвестиционных ресурсах для осуществления реальных и финансовых инвестиций. Финансовые инвестиции делятся на стратегические и портфельные. Стратегические финансовые инвестиции. К реальным инвестициям относятся вложения в основной капитал; в материально-производственные запасы; в нематериальные активы.</p> <p>Методы оценки инвестиционных проектов: срок окупаемости, учетная норма прибыли, чистая текущая стоимость, внутренняя норма рентабельности, коэффициент рентабельности. Методы определения стоимости долгосрочного заемного капитала, привлекаемого для инвестирования. Управление формированием оптимальной структуры инвестиционного капитала. Роль реального инвестирования в обеспечении экономического развития предприятия. Характеристика основных форм реальных инвестиций.</p> <p>Методические основы исследования инвестиционной привлекательности отдельных предприятий. Влияние жизненного цикла предприятия на его инвестиционную привлекательность.</p> |       |   |
| 14. | Критерии оценки инвестиционной привлекательности и инвестиционного проекта предприятия. | <p>Коэффициент оборачиваемости всех используемых активов. Коэффициент оборачиваемости текущих активов. Продолжительность оборота используемых активов. Продолжительность оборота текущих активов. Прибыльность всех используемых активов. Прибыльность текущих активов. Рентабельность основных фондов. Прибыльность реализации продукции. Показатель прибыльности. Рентабельность собственного капитала.</p> <p>Коэффициент автономии. Коэффициент соотношения заемных и собственных средств. Коэффициент долгосрочной задолженности. Коэффициент абсолютной ликвидности. Коэффициент срочной ликвидности. Коэффициент оборачиваемости дебиторской задолженности. Период оборота дебиторской задолженности.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ПК- 3 | 9 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>Понятие инвестиционного проекта, их классификация. Классификация инвестиционных проектов. Понятие, содержание и порядок разработки бизнес-плана реализации инвестиционного проекта.</p> <p>Бизнес-план инвестиционного проекта: Резюме проекта, Описание компании, Описание продукта или услуги, Маркетинговый анализ, Стратегия продвижения товара, Производство, План по персоналу, Организационная структура и управление, Финансовый план, Анализ рисков проекта. Показатели оценки эффективности инвестиционных проектов.</p> |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 5.ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Индикаторы достижения                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-2        | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Осуществляется сбор и анализ данных о затратах организации сервиса, их структурных подразделений.</p>                                                                                                                                                                    |
| ПК-2        | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Участие в разработке планов доходов и расходов организаций сервиса</p> <p>Определяются основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку и принятие решений в организации в сфере сервиса.</p>                                              |
| ПК-3        | <p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>Производится оценка экономической эффективности деятельности организаций сервиса, их структурных подразделений.</p> <p>Оценивается экономическая эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса.</p> |
| ПК-2        | Организация и координация совместной                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Обосновываются основные                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                 |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p> <p>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции.</p> | <p>направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сервиса.</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания                                                                                                                                                                                                                                      | Уровни оценивания                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                               | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                      | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                        | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                               | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы,                                                                                                         | Высокий уровень (Отлично)           |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                         | рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |
| Тестовые задания                        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Не аттестован                       |
|                                         | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                  | Не аттестован                       |
|                                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                    | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                            | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему                 | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Не аттестован (Неудовлетворительно) |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |
|  | <p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.</p> <p>Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>                                                                                                                              | Низкий<br>(Удовлетворительно) |
|  | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>                                                                                                                                  | Средний<br>(Хорошо)           |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий<br>(Отлично)          |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/ зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы                                             | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>                                                   |                                |                         |                                               |                                       |
|                                                                    | ПК-2                           | Контрольная работа №1   | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | ПК-2                           | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                |                         |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>                                                   | ПК-3                           | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | ПК-3                           | Контрольная работа № 2  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                |                         |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                |                         |                                               | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                         |                                               | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                |                         |                                               | <b>50</b>                             |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                       | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-2,3                         | Выполнение тестовых заданий к экзамену | — не аттестован                     | 0 – 14  |
|                                |                                        | — низкий                            | 15 – 32 |
|                                |                                        | — средний                           | 33 – 42 |
|                                |                                        | — высокий                           | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                                        |                                     |         |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован                       | 0 – 14<br>15 – 32 |

|                                                                              |                                               |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                              | Низкий<br>Средний<br>Высокий                  | 33 – 42<br>43 – 50                           |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                 | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6.ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Колмыкова, Т. С. Инвестиционный анализ : учебное пособие / Т. С. Колмыкова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 208 с.

2. Кузнецов, Б.Т. Инвестиционный анализ : учебник и практикум / Б. Т. Кузнецов. - М. : Юрайт, 2014. - 361 с. - (Бакалавриат. Академический курс).

3. Кузнецов, Б. Т. Инвестиционный анализ : учебник и практикум для вузов / Б. Т. Кузнецов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02215-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450162> (дата обращения: 30.11.2020).

4. Мелкумов, Я. С. Инвестиционный анализ : учебное пособие / Я. С. Мелкумов. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).

5. Мыльник, В. В. Инвестиционный менеджмент : учебное пособие / В. В. Мыльник, А. В. Мыльник, Е. В. Зубеева. - М. : РИОР: ИНФРА-М, 2013. - 229 с.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Беляев, Ю. М. Инновационный менеджмент: учебник для бакалавров / Ю. М. Беляев. - М. : Дашков и К, 2014. - 220 с. – Текст: непосредственный.

2. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2452-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425884> (дата обращения: 25.11.2020).

3. Изотова, М. А. Инновации в социокультурном бизнесе и туризме : / М. А. Изотова. - М. : Советский спорт, 2006. - 224 с. – Текст: непосредственный.

4. Инновационное предпринимательство: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. В.Я.Горфинкеля, Т.Г.Попадюк. - М. : Юрайт, 2017. - 523 с. – Текст: непосредственный.

## **7.ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 01.02.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

3. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)

4. Лань: электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru) (дата обращения 1.09.2019).

6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)

8. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст: электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

9. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный.

10. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>

11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)

12. ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// prohotelia.com/](http://prohotelia.com/)

13. EREPORT.RU. мировая экономика.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ereport.ru/>

14. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).

15. Hotel Advisors. Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>

16. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м.: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

## **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Авторы-разработчики: д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

«27» 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Организация и управление деятельностью предприятия питания

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки  
*Организация сервисной деятельности*

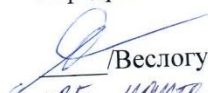
квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Петрик Л.С.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

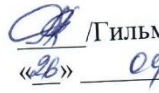
Заведующий  
кафедрой

 /Веслогузова М.В.  
«25» марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
«25» марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
«26» 04 2021 г.

Казань – 2021

# **1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя.

ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности.

## **РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                                                             | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b><br/>Знает принципы и методы управления персоналом при взаимодействии с клиентами предприятия питания.</p> <p><b>Умения:</b><br/>Умеет организовать и управлять персоналом при взаимодействии с клиентами предприятия питания.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>имеет опыт организации персоналом при взаимодействии с клиентами предприятия питания.</p> | <p>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510)</p> | ПК-1                    | <p>ПК -1.1.<br/>Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |      |                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |      |                                                                                                                                      |
| <p>Знания:</p> <p>Знает принципы формирования цели и задач деятельности подразделений предприятия питания.</p> <p>Умения:</p> <p>Умеет определять формы и методы формирования цели и задач деятельности предприятия питания.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <p>умеет формировать цель и задачи деятельности подразделений предприятия питания, организует их выполнение.</p> |  | ПК-2 | <p>ПК-2.1</p> <p>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение</p> |

## МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.01 Организация и управление деятельностью предприятия питания относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе очной формы обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

## ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                     | Всего часов             | Семестры   |   |   |   |   |            |   |   |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|------------|---|---|---|---|------------|---|---|
|                                                        |                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> | <b>52</b>               |            |   |   |   |   | <b>52</b>  |   |   |
| В том числе:                                           |                         |            |   |   |   |   |            |   |   |
| Лекции                                                 | 14                      |            |   |   |   |   | 14         |   |   |
| Семинары                                               |                         |            |   |   |   |   |            |   |   |
| Практические занятия                                   | 38                      |            |   |   |   |   | 38         |   |   |
| Лабораторные работы                                    |                         |            |   |   |   |   |            |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)              |                         |            |   |   |   |   |            |   |   |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 | <b>56</b>               |            |   |   |   |   | <b>56</b>  |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>108</b> |   |   |   |   | <b>108</b> |   |   |
|                                                        | <b>зачетные единицы</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   | <b>3</b>   |   |   |

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                                                                                                                  | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | Управление деятельностью предприятий питания: сущность, характеристика, специфика, функции, организация управления взаимодействием с клиентами | Понятие «Организация и управление деятельностью предприятия питания». Ассоциация работодателей предприятий питания. Деятельность ассоциаций, помощь членам ассоциаций. Состояние и положение РТ на рынке оказания услуг клиентам, в том числе предприятий питания. Динамика посещений туристских дестинаций с учетом оказания услуг и взаимодействия с клиентами. Организация, методы, принципы и способы управления функциональными подразделениями предприятий питания, теоретико-методологические основы менеджмента и специфику его применения в на | ПК-1, ПК-2              | 54          |

|   |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
|   |                                                                                 | <p>предприятиях питания. Распределение функций и организации работы исполнителей в организациях и предприятиях питания, организациях общественного питания. Функция планирования: суть, виды, определение эффективности, разработка и реализация перспективных и текущих планов на предприятиях питания. Содержание и виды планов. Организация процесса разработки и принятия планов на предприятиях питания. Методы разработки и принятия планов на предприятиях питания. Применение количественных методов в деятельности предприятий питания. Условия эффективности принятия и реализации управленческих решений по планам. Организация и контроль исполнения планов. Методы, принципы и способы планирования управленческой деятельности в функциональных подразделениях предприятий питания. Функция контроля в деятельности предприятий питания. Контроль как функция управления, его сущность, виды, процесс осуществления. Изменение планов в соответствии с результатами контроля и запросами клиентов на предприятиях питания.</p> |            |    |
| 2 | Организация работы и управление подчиненными в деятельности предприятий питания | <p>Управление подчиненными и деятельностью функциональных подразделений на предприятиях питания, с учетом специфики работы в коллективе, руководства людьми и подчинения. Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями на предприятиях питания. Понятие и характеристика стилей руководства (авторитарный, демократический, либеральный), их сравнительный анализ в деятельности предприятий питания. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона. Элементы (поведенческие действия) управленческого труда, выражения соответствующих стилей поведения. Возможность изменения стиля руководства в зависимости от условий управления деятельностью предприятиями питания.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               | ПК-1, ПК-2 | 54 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>Применение принципов, методов и приемов самоменеджмента, способствующих самоорганизации и самообразованию работника как профессионала предприятий питания.</p> <p>Организационные принципы распорядка дня.</p> <p>Переговоры по телефону с клиентами. Правила ведения разговора по телефону. Принципы ведения телефонного разговора. Рациональное ведение корреспонденции. Рациональная обработка входящей почты. Рациональная обработка корреспонденции (исходящей почты). Работа над текстом. Стандартные бланки для кратких писем. Индивидуальные письма.</p> <p>Природа конфликта на предприятиях питания. Модель конфликта. Причины возникновения конфликтов в коллективе предприятий питания. Типы конфликтов, их характеристика. Методы разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях питания. Поведение менеджера предприятий питания в условиях конфликта. Управление конфликтом. Природа и причины стресса. Модель стрессовой реакции.</p> <p>Управление конфликтной ситуацией и задачи менеджера. Природа организационных изменений (нововведений) и управление ими.</p> <p>Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями предприятий питания и формирования клиентоориентированных подходов.</p> |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

**ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В  
ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                            | Индикаторы достижения                                                                         |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1        | В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания    | ПК -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности                 |
| ПК-2        | В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  |  | организовывает их выполнение |
|--|--|------------------------------|

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Уровни оценивания</b>               |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                   | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                              | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                                                 | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                           | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Ситуационная задача       | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                                        | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                           | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                                          | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                 | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                           | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Тестовые задания          | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                       | Не аттестован                          |
|                           | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                        | Низкий                                 |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | уровень<br>(Удовлетвори<br>тельно)           |
|                                                   | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Средний<br>уровень<br>(Хорошо)               |
|                                                   | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Высокий<br>уровень<br>(Отлично)              |
| Ответ на<br>вопрос<br>экзаменационн<br>ого билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                  | Не аттестован                                |
|                                                   | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                    | Низкий<br>уровень<br>(Удовлетвори<br>тельно) |
|                                                   | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний<br>уровень<br>(Хорошо)               |
|                                                   | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                            | Высокий<br>уровень<br>(Отлично)              |
| Доклад на<br>заданную тему                        | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или                                                                                                                                                                          | Не аттестован<br>(Неудовлетво-<br>рительно)  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | их уровень очень низкий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                               |
|  | <p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.</p> <p>Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>                                                                                                                              | Низкий<br>(Удовлетворительно) |
|  | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна.</p> <p>Использовано более 2 профессиональных терминов.</p> <p>Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные.</p> <p>Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>                                                                                                             | Средний<br>(Хорошо)           |
|  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий<br>(Отлично)          |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины**

| Контролируемые разделы                                             | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство                       | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>                                                   | ПК-1, ПК-2                     | Практическая работа, ситуационная задача | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | ПК-1, ПК-2                     | Доклад на заданную тему                  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                |                                          |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>                                                   | ПК-1                           | Практическая работа                      | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | ПК-1, ПК-2                     | Тестирование                             | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                |                                          |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                |                                          |                                               | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                                          |                                               | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                |                                          |                                               | <b>50</b>                             |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                                                      | Уровни сформированности компетенции                   |                                         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ПК-1, ПК-2                     | Выполнение тестовых заданий к экзамену/или ответ на вопрос к экзамену | – не аттестован<br>– низкий<br>– средний<br>– высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| <b>макс: 50 баллов</b>         |                                                                       |                                                       |                                         |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций | Уровни сформированности компетенций |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|------------------------------------------------------|-------------------------------------|

|                                                                                  |                                               |                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии. **Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании

практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**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 может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1.Основная литература**

1. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов [Текст] : учебное пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - М. : Магистр; ИНФРА-М, 2011. – 320. – Текст: непосредственный
2. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н. А. Зайцева. – М : ФОРУМ, 2012. – Текст: непосредственный
3. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456053> (дата обращения: 21.01.2021).
4. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452688> (дата обращения: 25.11.2020).

### **6.2.Дополнительная литература**

- 1) Балаева О.Н., Предводителева М.Д. Управление организациями сферы услуг : учебное пособие.— М.: ИД ВШЭ, 2010. —156 с. — Текст: непосредственный.
- 2) Менеджмент в сервисе: учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.А. Платоновой. — М. : КНОРУС, 2017. — 248 с. — Текст: непосредственный
- 3) Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. — М : Магистр: ИНФРА-М, 2013. — Текст: непосредственный
- 4) Коломышева, О. В. Организация службы питания [Текст] : учебное пособие / О. В. Коломышева. - Набережные Челны : Изд-во НФ Поволжской ГАФКСиТ, 2011. — 124 с. — Текст: непосредственный
- 5) Саак, А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. — СПб : Питер, 2012. — 432 с. : ил. — Текст: непосредственный.

### **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

- 14) eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. — Москва, 2000 — .— URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 07.01.2021). — Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. — Текст : электронный.
- 15) Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. — Москва, 2005 — .— URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.01.2021). — Текст: электронный.

- 16) Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – .– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст : электронный.
- 17) Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011 – . – URL: <http://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01. 01.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
- 18) Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань – .– URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
- 19) Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань – .– URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
- 20) Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008 – URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный
- 21) Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013 – . – URL: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 08. 01.2021). – Текст электронный.
- 22) Российское образование: федеральный портал. – Москва, 2005.– .– <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.02.2021). – Текст: электронный.
- 23) Справочно-правовая система Консультант+ : сайт. – Москва, 1992 – .– URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 05. 01.2021)
- 24) СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – .– URL: <http://statistika.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
- 25) Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999 – .– URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
- 26) Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013 – .– URL: <https://urait.ru> (дата обращения: 08. 02.2021). – Текст: электронный.

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Информат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Автор-разработчик: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Петрик Л.С.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 24 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление деятельностью предприятия сервиса

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Петрик Л.С.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021  
года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

/Веслогузова М.В.  
«25» марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

/Зубкова Ю.О.  
«25» марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

/Гильмутдинова Р.И.  
«26» 04 2021 г.

Казань – 2021

# **1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя.

ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности.

## **РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                                                             | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b><br/>Знает принципы и методы управления персоналом при взаимодействии с клиентами в сервисной деятельности.</p> <p><b>Умения:</b><br/>Умеет управлять персоналом при взаимодействии с клиентами в сервисной деятельности.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>имеет опыт управления персоналом при взаимодействии с клиентами в сервисной деятельности.</p> | <p>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510)</p> | ПК-1                    | ПК -1.1.<br>Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ПК-2                    | ПК-2.1<br>Формирует цель и задачи                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Знания:<br>Знает принципы формирования цели и задач деятельности подразделений предприятий сервиса.<br>Умения:<br>Умеет определять формы и методы формирования цели и задач деятельности предприятий сервиса.<br>Навыки и/или опыт деятельности:<br>умеет формировать цель и задачи деятельности подразделений предприятий сервиса, организует их выполнение. |  |  | деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 Управление деятельностью предприятия сервиса относится к дисциплинам по выбору, части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Виды промежуточной аттестации – зачет

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                                     | Всего часов     | Семестры   |   |   |   |   |            |   |   |
|--------------------------------------------------------|-----------------|------------|---|---|---|---|------------|---|---|
|                                                        |                 | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6          | 7 | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> | <b>52</b>       |            |   |   |   |   | <b>52</b>  |   |   |
| В том числе:                                           |                 |            |   |   |   |   |            |   |   |
| Лекции                                                 | 14              |            |   |   |   |   | 14         |   |   |
| Семинары                                               |                 |            |   |   |   |   |            |   |   |
| Практические занятия                                   | 38              |            |   |   |   |   | 38         |   |   |
| Лабораторные работы                                    |                 |            |   |   |   |   |            |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)              |                 |            |   |   |   |   |            |   |   |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 | <b>56</b>       |            |   |   |   |   | <b>56</b>  |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>     | <b>108</b> |   |   |   |   | <b>108</b> |   |   |
|                                                        | <b>зачетные</b> | <b>3</b>   |   |   |   |   | <b>3</b>   |   |   |



|   |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |    |
|---|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
|   |                                                            | на предприятиях сервиса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |    |
| 2 | Управление подчиненными в деятельности предприятий сервиса | <p>Управление подчиненными и деятельностью функциональных подразделений на предприятиях сервиса, с учетом специфики работы в коллективе, руководства людьми и подчинения. Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями на предприятиях сервиса. Понятие и характеристика стилей руководства (авторитарный, демократический, либеральный), их сравнительный анализ в деятельности предприятий сервиса. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона. Элементы (поведенческие действия) управленческого труда, выражения соответствующих стилей поведения. Возможность изменения стиля руководства в зависимости от условий управления деятельностью предприятиями сервиса. Применение принципов, методов и приемов самоменеджмента, способствующих самоорганизации и самообразованию работника как профессионала предприятий сервиса. Организационные принципы распорядка дня. Переговоры по телефону с клиентами. Правила ведения разговора по телефону. Принципы ведения телефонного разговора. Рациональное ведение корреспонденции. Рациональная обработка входящей почты. Рациональная обработка корреспонденции (исходящей почты). Работа над текстом. Стандартные бланки для кратких писем. Индивидуальные письма.</p> <p>Природа конфликта на предприятиях сервиса. Модель конфликта. Причины возникновения конфликтов в коллективе предприятий сервиса. Типы конфликтов, их характеристика. Методы разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса. Поведение менеджера предприятий сервиса в условиях конфликта. Управление конфликтом. Природа и причины стресса. Модель стрессовой реакции. Управление конфликтной ситуацией и задачи</p> | ПК-1, ПК-2 | 54 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | менеджера. Природа организационных изменений (нововведений) и управление ими. Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями предприятий сервиса и формирования клиентоориентированных подходов. |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

**ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В  
ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                            | Индикаторы достижения                                                                                                    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1        | В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания    | ПК -1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности                                            |
| ПК-2        | В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания                                                                                                                                                                                                                                      | Уровни оценивания                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                               | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без                                                   | Высокий уровень<br>(Отлично)           |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                         | ошибок, в установленное нормативом время.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |
| Ситуационная задача                     | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                         | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                                                                                                                                                                 | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.                                                                                                                        | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания                        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Не аттестован                       |
|                                         | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                               | Не аттестован                       |
|                                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Средний уровень                     |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Доклад на заданную тему | построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.                                                                                                                                                                                                   | (Хорошо)                            |
|                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Высокий уровень (Отлично)           |
|                         | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                                                                                                        | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории            | Средний (Хорошо)                    |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий<br>(Отлично) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

#### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство                       | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>       |                                |                                          |                                               |                                       |
|                        | ПК-1, ПК-2                     | Практическая работа, ситуационная задача | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПК-1, ПК-2                     | Доклад на заданную тему                  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>           |                                |                                          |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>       | ПК-1                           | Практическая работа                      | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПК-1, ПК-2                     | Тестирование                             | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>макс:</b>                                                       | <b>20</b> |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        | <b>40</b> |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: | <b>10</b> |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        | <b>50</b> |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                                                      | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-1, ПК-27                    | Выполнение тестовых заданий к экзамену/или ответ на вопрос к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                                                                       | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                                                                       | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                                                                       | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                                                                       |                                     |         |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |

|          |         |                 |
|----------|---------|-----------------|
| 85 – 100 | Отлично | Высокий уровень |
|----------|---------|-----------------|

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии. **Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных 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.

**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 может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических

вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

5. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н. А. Зайцева. – М : ФОРУМ, 2012. – Текст: непосредственный
6. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456053> (дата обращения: 21.01.2021).
7. Саак, А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб : Питер, 2012. – 432 с. : ил. – Текст: непосредственный.
8. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452688> (дата обращения: 25.11.2020).

## 6.2.Дополнительная литература

- 6) Балаева О.Н., Предводителя М.Д. Управление организациями сферы услуг : учебное пособие.– М.: ИД ВШЭ, 2010. –156 с. – Текст: непосредственный.
- 7) Менеджмент в сервисе: учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.А. Платоновой. – М. : КНОРУС, 2017. – 248 с. – Текст: непосредственный
- 8) Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М : Магистр: ИНФРА-М, 2013. – Текст: непосредственный

### **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

5. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – .– URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 07.01.2021). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005 – .– URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.01.2021). – Текст: электронный.
7. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – .– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст : электронный.
8. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011 – . – URL: <http://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01. 01.2021). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
9. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань – .–
10. URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
11. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань – .– URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
12. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008 – URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный
13. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013 – . – URL: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 08. 01.2021). – Текст электронный.
14. Российское образование: федеральный портал. – Москва, 2005.– .– <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.02.2021). – Текст: электронный.
15. Справочно-правовая система Консультант+ : сайт. – Москва, 1992 – .– URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 05. 01.2021)
16. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – .– URL: <http://statistika.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
17. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999 – .– URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 08. 01.2021). – Текст: электронный.
18. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013 – .– URL: <https://urait.ru> (дата обращения: 08. 02.2021). – Текст: электронный.

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Автор-разработчик: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Петрик Л.С.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 24 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Реклама и связи с общественностью в сервисе

---

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) программы  
*Организация сервисной деятельности*

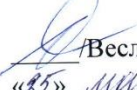
квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная  
очная, заочная

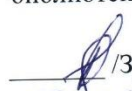
Автор (ы) программы к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Мустафина А.А..

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года. Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 Веслогузова М.В.  
«25» марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 Зубкова Ю.О.  
«25» марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 Гильмутдинова Р.И.  
«26» 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

**ПК-2** Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                            | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знания:<br>- цели и задачи управления структурными подразделениями                                                                                                         | <p><i>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</i></p> <p><i>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по постпродажному обслуживанию и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н</i></p> | <b>ПК-2</b>             | <b>ПК-2.1</b> Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение |
| Умения:<br>- эффективно определять цели и задачи управления структурными подразделениями                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                                 |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- методами определения целей и задач управления структурными подразделениями;<br>- технологиями управления структурными подразделениями |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                                 |
| Знания:<br>- методы и приемы сервисной системы обслуживания;<br>- организацию сервисной системы обслуживания                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         | <b>ПК-2.2</b> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания                          |
| Умения:<br>- эффективно планировать сервисную систему обслуживания;                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                                 |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- технологиями сервисной системы обслуживания                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                                 |
| Знания:<br>- основные методики отношений с клиентами                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         | <b>ПК-2.3.</b> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений                                              |
| Умения:<br>- принимать решения по организации и развитию отношений с клиентами                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                                 |
| Навыки и/или опыт деятельности:<br>- методами и технологиями организации клиентурных отношений                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                                 |

**МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:**

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 Реклама и связи с общественностью в сервисе относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули) по выбору ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:**

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |   |   |   |     |   |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|---|---|---|-----|---|
|                                                 |                  |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5   | 6 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 52          |          |   |   |   | 52  |   |
| В том числе:                                    |                  |             |          |   |   |   |     |   |
| Лекции                                          |                  | 14          |          |   |   |   | 14  |   |
| Семинары                                        |                  |             |          |   |   |   |     |   |
| Практические занятия                            |                  | 38          |          |   |   |   | 38  |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                |                  |             |          |   |   |   |     |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                  | 56          |          |   |   |   | 56  |   |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 108         |          |   |   |   | 108 |   |
|                                                 | Зачетные единицы | 3           |          |   |   |   | 3   |   |

**СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

| № п/п | Тема (раздел)                                                                          | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 11    | РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ: СУЩНОСТЬ, СТРУКТУРА, ФУНКЦИИ                        | Реклама: определение понятия. Функции рекламы. Структура рекламы. Социальные функции рекламы в обществе. Функция социализации. Маргинальность в рекламе. Коммуникативная функция рекламы. Виды рекламы. Основные виды рекламы. Паблик рилейнз – наука и искусство достижения взаимопонимания и согласия в обществе, между людьми, между организациями и общественностью. Основные функции связей с общественностью                    | ПК-2                    | 15          |
| 22    | НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ ОСНОВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО РЕКЛАМЕ И СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В РОССИИ | Федеральный закон о рекламе Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ. Особенности рекламы отдельных видов товаров. Саморегулирование в сфере рекламы и связей с общественностью. Общие положения закона. Особенности отдельных способов распространения рекламы. Особенности рекламы отдельных видов товаров. Государственный контроль в сфере рекламы и ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации о рекламе. | ПК-2                    | 15          |
| 3     | ОБЩЕСТВЕННОСТЬ И ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ В РЕКЛАМЕ И СВЯЗЯХ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ              | Ситуативный подход определения общественности. Любая группу людей, при определенных обстоятельствах так или иначе сплотившихся вокруг конкретных общих интересов или переживаний. Признаки общественного мнения являются: 1. Направленность. 2. Интенсивность. 3. Стабильность. 4.                                                                                                                                                    | ПК-2                    | 15          |

|   |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|   |                                                                                     | Информационная насыщенность. 5. Социальная поддержка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |    |
| 4 | ПРИКЛАДНЫЕ СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В СВЯЗЯХ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В СЕРВИСЕ        | Маркетинговые, экономические, социально-психологические, социологические исследования помогают глубоко и всесторонне рассмотреть PR-объект накануне PR-воздействия и в дальнейшем оценить эффективность принимаемых мер. Исследования подразделяются на качественные и количественные.                                                                                                                                                                     | ПК-2 | 15 |
| 5 | СОВРЕМЕННЫЕ СРЕДСТВА РАСПРОСТРАНЕНИЯ РЕКЛАМЫ В СЕРВИСЕ. СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ В PR. | Наружная реклама. Синтетические виды рекламы: кино-, радио-, телереклама. Печатная реклама. Потребительская тара и упаковка. Современные рекламные технологии. Граффити. Интерактивное телевидение. Мерчандайзинг. Массовая коммуникация. Синхроническая (горизонтальная) коммуникация. Диахронической (вертикальной) коммуникации. Передача информации может осуществляться в трех коммуникативных формах: монологической, диалогической, полилогической. | ПК-2 | 15 |
| 6 | РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ИНДУСТРИИ СЕРВИСА.                              | Особенности рекламы в сервисе. Реклама в гостиничном сервисе. Реклама в ресторанном сервисе. Планирование рекламной деятельности предприятия общественного питания. Формирование меню. Реклама социально-культурной анимации. Специфика корпоративного имиджа. Брэнд. Имидж. Корпоративные кодексы. Виртуальные герои. Название и слоган. Фирменный стиль.                                                                                                 | ПК-2 | 15 |
| 7 | ПЛАНИРОВАНИЕ РЕКЛАМНОЙ И PR КАМПАНИИ. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ PR-КАМПАНИЙ              | Понятие рекламной кампании и связей с общественностью, её составляющие. Цели и задачи рекламной кампании и связей с общественностью. Этапы рекламной кампании и связей с общественностью. Значение и место маркетинговых исследований в разработке рекламных мероприятий. Разработка и применение рекламной стратегии. Планирование рекламной кампании и связей с общественностью.                                                                         | ПК-2 | 9  |
| 8 | БЮДЖЕТ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕКЛАМНОЙ И PR КАМПАНИИ                               | Три подхода к формированию бюджета. Календарный и проектный бюджет. Оценка и эффективность рекламы. Методы оценки. Эффективность и продажи. Оценка работы маркетинга                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ПК-2 | 9  |

**ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В  
ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ**

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                     | Индикаторы достижения                                                              |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-2</b> | В/02.6Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | <b>ПК-2.3.</b> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания                                                                                                                                                                                                                                                         | Уровни оценивания                      |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                    | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                               | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                                                  | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                            | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Ситуационная задача | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                                         | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                     | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                                           | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                  | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; /или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Тестовые задания    | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                        | Не аттестован                          |
|                     | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                         | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                     | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                          | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                     | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                         | Высокий уровень                        |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (Отлично)                              |
| Ответ на вопрос билета  | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Не аттестован                          |
|                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                                                                                                           | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно)  |
|                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.                                                                                        | Средний уровень<br>(Хорошо)            |
|                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Высокий уровень<br>(Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (PowerPoint). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                                                                                                         | Не аттестован<br>(Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий<br>(Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Средний<br>(Хорошо)                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |
| Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий<br>(Отлично) |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

#### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                      |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| МОДУЛЬ 1.              |                                |                         |                                               |                                      |
|                        | ПК-2                           | Контрольная работа № 1  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПК-2                           | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| макс:                  |                                |                         |                                               | 20                                   |
| МОДУЛЬ 2.              | ПК-2                           | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПК-2                           | Контрольная работа № 2  | не аттестован<br>низкий<br>средний            | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8           |

|                                                                    |  |  |         |           |
|--------------------------------------------------------------------|--|--|---------|-----------|
|                                                                    |  |  | высокий | 9 – 10    |
| <b>макс:</b>                                                       |  |  |         | <b>20</b> |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |  |  |         | <b>40</b> |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |  |  |         | <b>10</b> |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |  |  |         | <b>50</b> |

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации**

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания         | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-2                           | Ответ на вопрос к зачету | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                          | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                          | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                          | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                          |                                     |         |

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации**

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

## **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Реализуется в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Контрольная работа** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Может включать как теоретические вопросы, так и 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 зачета.

Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

#### **6.1.Основная литература**

1. Ильин, А. С. Теория и практика связей с общественностью: курс лекций / А. С. Ильин. – М. : КНОРУС, 2009. – 208 с.– Текст: непосредственный
2. Щепилова, Г.Г. Основы рекламы: учебник / Г. Г. Щепилова. – М. : Юрайт, 2013. – 521 с.– Текст: непосредственный

#### **6.2.Дополнительная литература**

1. Бухтерева, О. С. Реклама в социально–культурном сервисе и туризме : учебное пособие / О. С. Бухтерева. – М. : Дашков и К, 2010. – 208 с.– Текст: непосредственный
2. Диянова, С.Н. Маркетинг сферы услуг: учебное пособие / С. Н. Диянова, А. Э. Штрель. – М. : Магистр: ИНФРА-М, 2012. – 192 с.– Текст: непосредственный
3. Синяева, И.М. Реклама и связи с общественностью: учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, Д. А. Жильцов. – М. : Юрайт, 2014. – 552 с.– Текст: непосредственный

Периодические профессиональные издания

1. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.mevriz.ru/>

2. Современные проблемы сервиса и туризма: научно-практический журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://www.spst-journal.org/>
3. Сервис в России и за рубежом. Научный журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://service-rusjournal.ru>

## **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://tourism.tatarstan.ru>
2. Современный отель.Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.hotelexecutive.ru>
3. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).
4. HotelAdvisors.Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
5. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://str.com/data-insights-blog>

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ XeroxPhaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ XeroxPhaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: ИнфоматЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

## **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

MicrosoftWindowsPro 7 64-bitRusOEMLicense - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2013 RussianOLPNLAcademicEdition - 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 – Номерлицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионныйдоговорс ООО «Софттрешения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Мустафина А.А.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Павлова А.В.  
« 27 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Стимулирование сбыта в сервисной деятельности

---

основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Мустафина А.А..

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021  
года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

  
Веселугова М.В.  
«15» марта 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

  
Зубкова И.О.  
«15» марта 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

  
Гильмутдинова Р.И.  
«26» 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

**ПК-2** Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                               | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                     | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели и задачи управления структурными подразделениями</li> </ul>                                                                                                               | <p><i>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н 40.053</i></p> | <p><b>ПК-2</b></p>      | <p><b>ПК-2.1</b>Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение</p> |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективно определять цели и задачи управления структурными подразделениями</li> </ul>                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                                                       |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами определения целей и задач управления структурными подразделениями;</li> <li>- технологиями управления структурными подразделениями</li> </ul> |                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                                                       |
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы и приемы сервисной системы обслуживания;</li> <li>- организацию сервисной системы обслуживания</li> </ul>                                                               |                                                                                                                                                                             |                         | <p><b>ПК-2.2</b>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>                          |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективно планировать сервисную систему обслуживания;</li> </ul>                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                                                       |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологиями сервисной системы обслуживания</li> </ul>                                                                                                 |                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                                                       |
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методики отношений с клиентами</li> </ul>                                                                                                                             |                                                                                                                                                                             |                         | <p><b>ПК-2.3.</b>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>                                              |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать решения по организации и развитию отношений с клиентами</li> </ul>                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                                                       |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами и технологиями организации клиентурных отношений</li> </ul>                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                                                       |

**МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:**

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 Стимулирование сбыта в сервисной деятельности относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули) ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – зачет.

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:**

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |   |   |   |     |   |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|---|---|---|-----|---|
|                                                 |                  |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5   | 6 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 52          |          |   |   |   | 52  |   |
| В том числе:                                    |                  |             |          |   |   |   |     |   |
| Лекции                                          |                  | 14          |          |   |   |   | 14  |   |
| Семинары                                        |                  |             |          |   |   |   |     |   |
| Практические занятия                            |                  | 38          |          |   |   |   | 38  |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                |                  |             |          |   |   |   |     |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                  | 56          |          |   |   |   | 56  |   |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 108         |          |   |   |   | 108 |   |
|                                                 | Зачетные единицы | 3           |          |   |   |   | 3   |   |

**СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

| № п/п | Тема (раздел)                                                | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                             | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1     | ОСНОВЫ ПОНЯТИЯ СТИМУЛИРОВАНИЯ ПРОДАЖ                         | Понятийный аппарат стимулирования продаж. Сущность и значение стимулирование продаж. Цель, задачи, функции. Субъекты стимулирования. Создание системы стимулирования продаж и ее этапы. Период действия мероприятий по стимулированию                          | ПК-2                    | 20          |
| 2     | МАРКЕТИНГОВЫЕ ПРОГРАММЫ ПО СТИМУЛИРОВАНИЮ СБЫТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ | Понятие «методы стимулирования продаж». Общее восприятие стимулирования продаж. Классификация методов продаж и их виды. Стратегии стимулирования продаж                                                                                                        | ПК-2                    | 20          |
| 3     | ЦЕНОВЫЕ МЕТОДЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ПРОДАЖ                         | Понятие и сущность ценовых методов продаж. Виды скидок (сезонная скидка, праздничная скидка, скидка за большой объем покупки, купоны, дисконтная карта и др.) и их характеристика. Стимулирование продаж в розничной и оптовой торговле. Особенности распродаж | ПК-2                    | 20          |
| 4     | НЕЦЕНОВЫЕ МЕТОДЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ПРОДАЖ                       | Понятие и сущность неценовых методов продаж. Виды неценовых методов продаж (премии, бесплатные образцы, лотереи, увеличенный срок гарантии, подарки и др.) и их характеристика. Преимущества и недостатки основных методов продвижения товаров на рынок        | ПК-2                    | 20          |
| 5     | ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ                                        | Понятие бюджета стимулирования продаж. Методы установления бюджета и их особенности. Расходы                                                                                                                                                                   | ПК-2                    | 28          |

|  |                                     |                                                                                                    |  |  |
|--|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | БЮДЖЕТА<br>СТИМУЛИРОВАНИЯ<br>ПРОДАЖ | непредвиденные и скрытые. Группы, учитываемые при составлении бюджета при проведении промо – акции |  |  |
|--|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

### ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения                                                              |
|-------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-2</b> |                                | <b>ПК-2.3.</b> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений |

### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания                                                                                                                                                                                                                                                        | Уровни оценивания                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.                   | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.                              | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                                                 | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                           | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ситуационная задача | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                                        | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                                          | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                 | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок. | Высокий уровень (Отлично)           |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Тестовые задания        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Не аттестован                       |
|                         | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                         | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Средний уровень (Хорошо)            |
|                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос билета  | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                  | Не аттестован                       |
|                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                    | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень (Хорошо)            |
|                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                            | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (PowerPoint). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                  | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация,                                                                                                                                                                   | Низкий (Удовлетворительно)          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |
| Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.<br>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (PowerPoint), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.<br>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории                                                                                                                                           | Средний<br>(Хорошо)  |
| Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий<br>(Отлично) |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х текущих аттестаций).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

#### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство     | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| МОДУЛЬ 1.              |                                |                        |                                               |                                       |
|                        | ПК-2                           | Контрольная работа № 1 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | ПК-2                           | Доклад на              | не аттестован                                 | 4 и менее                             |

|                                                                    |             |                        |                                               |                                       |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                    |             | заданную тему          | низкий<br>средний<br>высокий                  | 5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10              |
| <b>макс:</b>                                                       |             |                        |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>                                                   | <b>ПК-2</b> | Практическая работа    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | <b>ПК-2</b> | Контрольная работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |             |                        |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |             |                        |                                               | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |             |                        |                                               | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |             |                        |                                               | <b>50</b>                             |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания         | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------|
| ПК-2                           | Ответ на вопрос к зачету | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                          | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                          | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                          | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                          |                                     |         |

#### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50 |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован                                 | 50 и менее                              |

|  |         |          |
|--|---------|----------|
|  | Низкий  | 51 – 65  |
|  | Средний | 66 – 84  |
|  | Высокий | 85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Доклад** – представление студентом наработанной информации по заданной теме в форме речевого сообщения на практическом занятии.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных 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 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 зачета.

Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **50. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1.Основная литература**

1. Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта : учебник / Т. В. Виноградова. - 2-е изд. - М. : ИЦ "Академия", 2014. - 240 с. - (Бакалавриат).– Текст: непосредственный
2. Гребенюк, Д. Г. Технологии продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / Д. Г. Гребенюк. - М. : ИЦ "Академия", 2016. - 288 с.– Текст: непосредственный
3. Ильин, А. С. Теория и практика связей с общественностью: курс лекций / А.

- С. Ильин. – М. : КНОРУС, 2009. – 208 с.– Текст: непосредственный
4. Щепилова, Г.Г. Основы рекламы: учебник / Г. Г. Щепилова. – М. : Юрайт, 2013. – 521 с.– Текст: непосредственный

#### **6.2.Дополнительная литература**

1. Бухтерева, О. С. Реклама в социально–культурном сервисе и туризме : учебное пособие / О. С. Бухтерева. – М. : Дашков и К, 2010. – 208 с.– Текст: непосредственный
2. Диянова, С.Н. Маркетинг сферы услуг: учебное пособие / С. Н. Диянова, А. Э. Штрель. – М : Магистр: ИНФРА-М, 2012. – 192 с.– Текст: непосредственный
3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник / пер. с англ. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 1071 с.– Текст: непосредственный
4. Синяева, И.М. Реклама и связи с общественностью: учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, Д. А. Жильцов. – М. : Юрайт, 2014. – 552 с.– Текст: непосредственный

Периодические профессиональные издания

1. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.mevriz.ru/>
2. Современные проблемы сервиса и туризма: научно-практический журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://www.spst-journal.org/>
3. Сервис в России и за рубежом. Научный журнал.[Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://service-rusjournal.ru>

#### **51. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://tourism.tatarstan.ru>
2. Современный отель.Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.hotelexecutive.ru>
3. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// www.rbc.ru](http://www.rbc.ru).
4. HotelAdvisors.Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
5. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://str.com/data-insights-blog>

#### **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ XeroxPhaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ XeroxPhaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: ИнфоматЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

MicrosoftWindowsPro 7 64-bitRusOEMLicense - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2013 RussianOLPNLAcademicEdition - 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 – Номерлицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионныйдоговорс ООО «Софттрешения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Авторы-разработчики: к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма Мустафина А.А.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра иностранных языков и языкознания

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Татарский язык в профессиональной деятельности

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы: к.п.н., доцент Галавова Г.В., к.ф.н., доцент Мотигуллина А.Р.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры « 4 »  
03 2021 года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

 /Волчкова В.И.  
« 4 » 03 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 4 » 03 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 26 » 04 2021 г.

Казань – 2021

# 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

**УК-5** – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Соотнесенные профессиональные стандарты                                                                                                                                                                                                    | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b><br/>закономерностей и особенностей социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.</p> <p><b>Умения:</b><br/>-- понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b><br/>- навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения и знания национального (татарского) языка.</p> | <p><b>ПС 01.001</b><br/><b>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса»</b><br/>В/01.6</p> <p><b>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</b><br/>В/01.6<br/>В/02.6</p> | <b>УК-5</b>             | <p>УК 5.1 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач</p> |

## МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина ФТД.В.01 Татарский язык в профессиональной деятельности относится к блоку ФТД. Факультативы, части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе (2 семестр) по очной форме обучения. Виды промежуточной аттестации – зачет.

### 3.ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ очная форма обучения

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |       |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|-------|---|---|---|---|---|---|
|                                                 |                  |             | 1        | 2     | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 36          |          | 36    |   |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                    |                  |             |          |       |   |   |   |   |   |   |
| Лекции                                          |                  | 4           |          | 4     |   |   |   |   |   |   |
| Семинары                                        |                  | 32          |          | 32    |   |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                            |                  |             |          |       |   |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет/экзамен)        |                  | зачет       |          | зачет |   |   |   |   |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                  | 36          |          | 36    |   |   |   |   |   |   |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 72          |          | 72    |   |   |   |   |   |   |
|                                                 | Зачетные единицы | 2           |          | 2     |   |   |   |   |   |   |

#### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

|   | № п/п                                                                                                                                                 | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Формируемая компетенция | Всего часов |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
|   |                                                                                                                                                       | <i>Модуль 1. Основные направления профессиональной лексики. Изучение личностных качеств, характер специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |             |
| 1 | Основные направления профессиональной лексики. Изучение личностных качеств, характер специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса | <p>1. Введение. Основные направления профессиональной лексики. Изучение личностных качеств, характер специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса. Кереш. Һөнәри эзерлеккә юнәлеш алу. Сервис белгечнең шәхси сыйфатларын, холкын тартым категориясе аша өйрәнү.</p> <p>2. Лексика сервиса. Уместное использование в терминологии сервиса синонимов, антонимов, омонимов, фразеологизмов. Сервис лексикасы. Сервис төшенчәләре янәшәсендә татар телендәге синонимнарны, антонимнарны, омонимнарны, фразеологизмнарны урынлы куллана алуы.</p> <p>3. Использование имен существительных в Конституции и символики государственности Республики Татарстан. Татарстан Республикасының дәүләт символлары һәм Конституциясе төшенчәләрендә исем сүз төркемен куллану.</p> | УК-5                    | 18          |
|   |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | УК-5                    |             |

|                                                                                |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
|                                                                                |                                                               | <p>1. Использование глаголов в текстах о многонациональном народе Республики Татарстан. Татарстан Республикасында күпмилләтле халык текстларында фигылъ сүз төркемен куллану.</p> <p>2. Музеи Татарстана и выставочные залы. Общие сведения о числительных.</p>                                                   |      | 18 |
| <i>Модуль 2. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания».</i> |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |    |
|                                                                                | Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания». | <p>1. Искусство татарского народа. Общие сведения о прилагательных. Татар сэнгате. Сыйфат сүз төркеме.</p> <p>2. Молодежь и спорт. Спорт һәм яшьләр. Алмашлык сүз төркеме. Общие сведения о местоимениях.</p> <p>3. Молодежь в политике. Общие сведения о существительных. Сәясәттә яшьләр. Исем сүз төркеме.</p> | УК-5 | 18 |
|                                                                                |                                                               | <p>1. Вредные привычки. Общие сведения о наречиях.Зарарлы гадәтләр. Рәвеш сүз төркеме.</p> <p>2. Современный образ жизни молодежи. Наречие. Яшьләрнең шөгыльләре. Рәвеш сүз төркеме.</p>                                                                                                                          | УК-5 | 18 |

## 1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Индикаторы достижения                                                                                                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-5        | <p><b>В/01.6</b><br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции<br/>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</p> <p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p> | <p><b>Знает:</b><br/>-закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.</p> |
| УК-5        | <p><b>В/01.6</b><br/>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции<br/>Профессиональный стандарт «Руководитель</p>                                                                                                                                               | <p><b>Умеет:</b><br/>- понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом,</p>                                             |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p><i>предприятия питания»</i></p> <p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p>                                                                                                                                                                                                                      | <p><i>этическом и философском контекстах.</i></p>                                                                                                                        |
| УК-5 | <p><i>В/01.6</i></p> <p><i>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</i></p> <p><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</i></p> <p><i>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</i></p> | <p><b>Имеет навыки:</b></p> <p><i>- общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения и знания национального (татарского) языка.</i></p> |

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                               | Средний уровень (Хорошо)            |
|                           | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Деловая игра              | Студент неполно изложил задание; при изложении были допущены существенные ошибки; результаты выполнения                                                                                                                                                              | Не аттестован                       |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                     |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                      | работы не удовлетворяют требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (Неудовлетворительно)               |
|                                      | Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении была допущена 1 существенная ошибка; знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий; излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя; материал оформлен не в соответствии с требованиями.                                                                                                | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                                      | Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала; материал оформлен в соответствии с требованиями. | Средний (Хорошо)                    |
|                                      | Студент обстоятельно, с достаточной полнотой излагает соответствующую тему; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала. Материал оформлен в соответствии с требованиями.                                                                                | Высокий (Отлично)                   |
| Контрольная работа                   | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                      | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                                      | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Средний (Хорошо)                    |
|                                      | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; правильно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Высокий (Отлично)                   |
| Реферат/презентация на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные                                                                                                                                                                                                             | Не аттестован (Неудовлетворительно) |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|                                  | вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |
|                                  | <p>Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.</p> <p>Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информации, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или студент отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>                                                                                                                      | Низкий<br>(Удовлетворительно) |
|                                  | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации.</p> <p>Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>                                                                                                                                  | Средний<br>(Хорошо)           |
|                                  | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p> | Высокий<br>(Отлично)          |
| Ответ на вопрос билета на зачете | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Не аттестован                 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | затрудняется с ответом.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |
|  | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.                                                                                    | Низкий уровень<br>(Удовлетворительно) |
|  | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений. | Средний уровень<br>(Хорошо)           |
|  | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                            | Высокий уровень<br>(Отлично)          |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждом из 2-х модулей). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждом из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы                                           | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство  | Уровни сформированности компетенции |                            |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b><br><i>Основные направления профессиональной</i> |                                |                     |                                     |                            |
|                                                                  | УК-5                           | Практическая работа | не аттестован<br>низкий<br>средний  | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8 |

|                                                                                                                        |      |                        |                                               |                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <i>лексики. Изучение личностных качеств, характер специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса</i> |      |                        | высокий                                       | 9 – 10                                |
|                                                                                                                        | УК-5 | Контрольная работа № 1 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                                                                           |      |                        |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b><br><i>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания».</i>                               | УК-5 | Деловая игра           | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                                                                        | УК-5 | Контрольная работа № 2 | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                                                                           |      |                        |                                               | <b>20</b>                             |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                                                                            |      |                        |                                               | <b>40</b>                             |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:                                                     |      |                        |                                               | <b>10</b>                             |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                                                                            |      |                        |                                               | <b>50</b>                             |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания         | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------|
| УК-5                           | Ответ на вопрос к зачету | не аттестован                       | 0 – 24  |
|                                |                          | низкий                              | 25 – 32 |
|                                |                          | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                          | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                          |                                     |         |

#### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован                       | 0 – 25  |
|                                                                                  | Низкий                              | 26 – 32 |
|                                                                                  | Средний                             | 33 – 42 |
|                                                                                  | Высокий                             | 43 – 50 |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован                       | 0 – 24  |
|                                                                                  | Низкий                              | 25 – 32 |
|                                                                                  | Средний                             | 33 – 41 |
|                                                                                  | Высокий                             | 33 – 41 |

|                                              |                                               |                                              |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                              |                                               | 42 – 50                                      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**2. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**3. Контрольная работа** - одна из форм проверки и оценки знаний, речевых навыков и умений, а также эффективности форм и способов учебной деятельности.

**4. Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме.

**5. Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета.

Зачет по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития

творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет проводится в форме ответа на вопросы билета. Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

### **Требования к выполнению реферата**

12. Документ должен быть создан на компьютере, в программе MicrosoftWord.
13. Распечатка реферата на одной стороне листа. Формат стандартный – А4.
14. Поля страницы: левое – 30 мм, правое, верхнее, нижнее – 20 мм.
15. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.
16. Шрифт основного текста – TimesNewRoman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
17. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).
18. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.
19. Нумерация страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
20. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.
21. Оформление цитат. Цитаты выделяются кавычками. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.
22. Нумерация глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

**Критерии оценки презентации:**

| <i>№</i>        | <i>Критерии</i>          | <i>Оценка</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>баллы</i> |
|-----------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>1</b>        | Структура                | количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов) – наличие титульного слайда и слайда с выводами                 | <b>1</b>     |
| <b>2</b>        | Наглядность              | иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.                                                               | <b>1</b>     |
| <b>3</b>        | Дизайн и настройка       | оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления                                                                  | <b>1</b>     |
| <b>4</b>        | Содержание               | презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность            | <b>1</b>     |
| <b>5</b>        | Требования к выступлению | – выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал – выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории – выступающий точно укладывается в рамки регламента (7 минут) | <b>1</b>     |
| <b>Максимум</b> | <b>5 баллов</b>          |                                                                                                                                                                                                                          |              |

Создание мультимедийной презентации включает в себя пять этапов: планирование, разработка, репетиция, апробация и защита презентации.

При проектировании и разработке слайдов МП:

– целесообразно соблюдать единый стиль оформления, который бы не отвлекал от самой презентации;

– необходимо соблюдать сочетаемость цветов, использование не более трех цветов на слайде: один для фона, один для заголовка, один для текста; ограниченное количество

объектов на слайде, цвет текста; цвета на всех слайдах одной презентации должны быть одинаковые;

- желательно использовать разнообразные виды слайдов: с текстом, таблицами, диаграммами;

- нежелательно использовать музыкальное фоновое сопровождение и злоупотреблять анимационными эффектами;

- нежелательно использовать курсив, шрифт с засечками, рубленый шрифт (различные варианты Arial или Tahoma);

- нежелательно применять фоновый рисунок, т.к. это снижает эффективность усвоения материала;

- необходимо использовать достаточно крупный шрифт текста (для заголовков не менее 24 размера, для информации – не менее 18);

- тип шрифта в одной презентации на всех слайдах за исключением первого должен быть постоянный; для выделения информации использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание;

- стремиться к простому и строгому дизайну слайдов, отдавая предпочтение холодным тонам фона (контраст, например фон – светлый, а шрифт – темный, или наоборот; рекомендуемые сочетания: белый на темно-синем, черный на белом);

- слайды не должны быть перегружены: ограничиться пятью строками на слайде и пятью словами в строке, оптимальное количество строк на слайде – от 6 до 11; – пункты перечней – короткие фразы: максимум две строки на фразу, оптимально – одна строка;

- необходимо использовать оптимальное количество слайдов (10–15); смена слайдов каждые 1,5–2 минуты.

#### ***Примерные темы рефератов по разделам:***

- a. Генезис татарского народа.
- b. Сведения об истории татарского литературного языка.
- c. Основы татарской речевой культуры.
- d. Принципы построения диалогической речи.
- e. Принципы построения монологической речи.
- f. Стилистика татарского литературного языка.
- g. Функциональные стили современного татарского литературного языка и их взаимодействие.
- h. Коммуникативные качества речи
- i. Точность и понятность речи.
- j. Чистота и выразительность речи.
- k. Богатство и разнообразие речи.

#### **Критерии оценки:**

##### ***Пороговый уровень:***

Реферат – основные требования к выполнению реферата выполнены, но имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в повествовании, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении, на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Презентация - соответствует теме доклада, содержание слайдов дополняет доклад, но не дублирует его в текстовом формате, основные требования к выполнению презентации выполнены.

**6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ,  
необходимой для освоения дисциплины**

**Основная литература:**

1. Галавова, Г. В. Татарский язык: учебное пособие / Г. В. Галавова. – Казань: "Отечество", 2013. – 75 с. – Текст: непосредственный.
2. Фаттахова, Р.Ф. Практический татарский язык = Гамэли татар теле : методическое пособие для изучающих татарский язык / Р. Ф. Фаттахова. – Казань : Татарское книжное издательство, 2012. – 176 с. – ISBN 978-5-298-02240-8. – Текст: непосредственный.

**Дополнительная литература:**

1. Фатхуллова, К.С. Татарча Сэйлэшик = Давайте говорить по-татарски=Let s speak tatar / К. С. Фатхуллова, А. Ш. Юсупова, Э. Н. Денмухаметова. – Казань : Татарское книжное издательство, 2012. – 311 с. – ISBN 978-5-298-02245-3. – Текст: непосредственный.
2. Шаяхметова, Л. Х. Татарский язык для начинающих : интенсивный курс / Л. Х. Шаяхметова. – Казань : Татарское книжное издательство, 2012. – 1 эл. опт. диск (CD-ROM). – ISBN 978-5-298-02269-9. – Текст: непосредственный.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Татарская электронная библиотека: сайт. - URL: <http://kitap.net.ru/mohammadev.php> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Татарский молодежный журнал «Ялкын»: сайт. - URL: <http://yalkyn.com/> – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

**8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**представляется в виде перечня специализированных аудиторий (спортивных сооружений), имеющегося оборудования и инвентаря, компьютерной техники, программного обеспечения.**

1. Аудитория для проведения занятий.

2. Компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, акустическая система активная Sven (2x25 Вт), доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.

- читальный зал 1130,42 кв.м: Информат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень информационных технологий и программного обеспечения,  
используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема.

Авторы-разработчики: к.п.н., доцент Галавова Г.В., к.ф.н., доцент Мотигуллина А.Р.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра адаптивной физической культуры и безопасности  
жизнедеятельности

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Павлова А.В.  
« 24 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Социальная адаптация в условиях образовательной и профессиональной  
деятельности

---

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01. Сервис**

Направленность (профиль) образовательной программы  
*Организация сервисной деятельности*  
квалификация  
*бакалавр*

Форма обучения очная

Автор программы канд. пед. н., доцент кафедры адаптивной физической культуры и безопасности жизнедеятельности Касмакова Л.Е.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры « 4 »  
*марта* 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

 Парфенова Л.А.  
« 4 » 03 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 Зубкова Ю.О.  
« 4 » 03 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 Гильмутдинова Р.И.  
« 2 » 04 2021 г.

Казань – 2021

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

УК-3 СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И РЕАЛИЗОВЫВАТЬ СВОЮ РОЛЬ В КОМАНДЕ

УК-5 СПОСОБЕН ВОСПРИНИМАТЬ МЕЖКУЛЬТУРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ОБЩЕСТВА В СОЦИАЛЬНО-ИСТОРИЧЕСКОМ, ЭТИЧЕСКОМ И ФИЛОСОФСКОМ КОНТЕКСТАХ

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| <b>Перечень знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Соотнесенные профессиональные стандарты</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Формируемые компетенции</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- психологических особенностей общения с различными категориями групп людей (по возрасту, состоянию здоровья, этническим и религиозным признакам и др.);</li><li>- основ социализации личности, индикаторов индивидуальных особенностей траекторий жизни, их возможные девиации, а также основ их психодиагностики;</li></ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- уметь эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды;</li></ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- иметь опыт планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, временной перспективы развития сферы профессиональной деятельности и требований рынка труда;</li></ul> | <p>33 – Сервис, оказание услуг населению.</p> <p>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</p> <p>40 - Сквозные виды профессиональной деятельности</p> <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труд 31октября 2014г №864н</p> | <p><b>УК-3</b></p>             |
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-закономерностей и особенностей социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.</li></ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</li></ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>33.008</p> <p>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>УК-5</b></p>             |

|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| - владеет простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;<br>- навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения | 40.053<br>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н. |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

Дисциплина ФТД.В.02 Социальная адаптация в условиях образовательной и профессиональной деятельности относится к Блоку ФТД. Факультативы, части формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом изучается в 2 семестре на 1 курсе очной формы обучения. Виды промежуточной аттестации – зачет

### 4. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |    |   |   |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|----|---|---|
|                                                 |                  |             | 1        | 2  | 3 | 4 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 16          |          | 16 |   |   |
| В том числе:                                    |                  |             |          |    |   |   |
| Лекции                                          |                  | 4           |          | 4  |   |   |
| Семинары                                        |                  |             |          |    |   |   |
| Практические занятия                            |                  | 12          |          | 12 |   |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                |                  | зачет       |          |    |   |   |
| Самостоятельная работа                          |                  |             |          |    |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                  | 20          |          | 20 |   |   |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 36          |          | 36 |   |   |
|                                                 | Зачетные единицы | 1           |          | 1  |   |   |

### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел) | Содержание раздела | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|---------------|--------------------|-------------------------|-------------|
|-----|---------------|--------------------|-------------------------|-------------|

|   |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|
| 1 | ПОНЯТИЕ<br>СОЦИАЛЬНОЙ<br>АДАПТАЦИИ, ЕЕ<br>ЭТАПЫ,<br>МЕХАНИЗМЫ,<br>УСЛОВИЯ.                                          | <p><i>Лекция № 1. (2 часа)</i> Адаптация и ее виды. Понятие адаптации.</p> <p><i>Лекция №2. (2 часа)</i> Механизмы успешной социальной адаптации. Нормы позитивного социального поведения.</p> <p><i>Семинарские занятия №1-2 (4 часа)</i></p> <p>Социальное поведение и конфликты в обществе.</p> <p>Основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов.</p> <p>Особенности обучения лиц с ОВЗ</p> <p>Доступная среда</p>                                                                                                                                                                                                     | УК-3         | 18 |
| 2 | ПРОФЕССИОНАЛ<br>БНАЯ<br>АДАПТАЦИЯ:<br>ОСОБЕННОСТИ<br>АДАПТАЦИИ<br>ЛИЦ С<br>ОТКЛОНЕНИЯМИ<br>В СОСТОЯНИИ<br>ЗДОРОВЬЯ. | <p><i>Семинарские занятия №3-6 (8 часов)</i></p> <p><b>Психологические особенности взаимодействия лиц с ОВЗ и профессии.</b></p> <p>Ситуация личностного и профессионального развития, лиц с ОВЗ.</p> <p>Психологически обусловленные проблемы вхождения в профессиональное обучение и профессиональную деятельность, лиц с ОВЗ.</p> <p>Профессиональное становление; стадии профессионального становления;</p> <p>вариативность профессионального становления;</p> <p>Основные виды резюме. Правила составления резюме. Хронологическое резюме. Функциональное резюме. Резюме комбинированного типа.</p> <p>Самопрезентация при трудоустройстве</p> | УК-3<br>УК-5 | 18 |
|   |                                                                                                                     | Итого часов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              | 36 |

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения |
|-------------|--------------------------------|-----------------------|
|-------------|--------------------------------|-----------------------|

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>УК-3</b> - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> | <p>33 – Сервис, оказание услуг населению.</p> <p>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</p> <p>40 - Сквозные виды профессиональной деятельности</p> <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труд 31октября 2014г №864н</p> | <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологических особенностей общения с различными категориями групп людей (по возрасту, состоянию здоровья, этническим и религиозным признакам и др.);</li> <li>- основ социализации личности, индикаторов индивидуальных особенностей траекторий жизни, их возможные девиации, а также основ их психодиагностики;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды;</li> </ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иметь опыт планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, временной перспективы развития сферы профессиональной деятельности и требований рынка труда;</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>УК-5</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p>33.008<br/>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</p> <p>40.053<br/>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | <p>Знания:<br/>-закономерностей и особенностей социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.</p> <p>Умения:<br/>- понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности:<br/>- владеет простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;<br/>- навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Оценочное средство</b> | <b>Критерии экспертного оценивания</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Уровни оценивания</b>            |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Практическая работа       | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                           | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                           | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без                                                                                                                                                                                                                  | Средний уровень                     |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                         | наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | (Хорошо)                            |
|                         | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Не аттестован                       |
|                         | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                         | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Средний уровень (Хорошо)            |
|                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                                                                                                        | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Средний (Хорошо)                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |
|  | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. | Высокий (Отлично) |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

#### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы                                                         | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство  | Уровни сформированности компетенции           |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b><br>Понятие социальной адаптации, ее этапы, механизмы, условия | УК-3                           | Практические работы | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5 – 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                                | УК-3                           | Тестовые задания    | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                      |
|                                                                                | УК-3                           | Доклад на заданную  | не аттестован<br>низкий                       | 2<br>3                                |

|                                                                                                                |              |                         |                                               |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                |              | тему                    | средний<br>высокий                            | 4<br>5                               |
| <b>макс:</b>                                                                                                   |              |                         |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b><br>Профессиональная адаптация: особенности адаптации лиц с отклонениями в состоянии здоровья. | УК-3<br>УК-5 | Практические работы     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                                                                | УК-3<br>УК-5 | Тестовые задания        | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                     |
|                                                                                                                | УК-3<br>УК-5 | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 2<br>3<br>4<br>5                     |
| <b>макс:</b>                                                                                                   |              |                         |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                                                                    |              |                         |                                               | <b>40</b>                            |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:                                             |              |                         |                                               | <b>10</b>                            |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                                                                    |              |                         |                                               | <b>50</b>                            |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                    | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| УК-3<br>УК-5                   | Теоретические вопросы, тестирование | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                                     | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                                     | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                                     | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                                     |                                     |         |

#### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован                       | 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 |
|                                                                                  |                                     |         |

|                                              |                                               |                                              |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                              | Высокий                                       |                                              |
| Итоговая оценка сформированности компетенций | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Зачтено             | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            |                     | Средний уровень                      |
| 85 – 100           |                     | Высокий уровень                      |

### **Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме зачета.

Зачет по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература**

1. Апостолова, Т.М. Социальная политика Российской Федерации и правовой механизм её реализации : учебное пособие / Под общ. ред. Н.Р. Косевича. – М. : ВЛАДОС, 2008. – 478 с. – Текст: непосредственный.
2. Сидоров, В.Е. Право социального обеспечения Российской Федерации: учебное пособие / В. Е. Сидоров. – М : РИОР: ИНФРА–М, 2012. – 299 с. – Текст: непосредственный.

### **Дополнительная литература**

1. Касмакова, Л. Е. Социальная защита инвалидов : учебное пособие / Л. Е. Касмакова. – Казань : Поволжская ГАФКСиТ, 2017. – 63 с. – Текст: электронный//Электронный каталог библиотеки ПГАФКСиТ. – URL: <https://lib.sportacadem.ru>. – Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181–ФЗ (ред. от 29.12.2015) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации". – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_law\\_8559/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_8559/), свободный

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. – URL: <http://window.edu.ru>
3. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
4. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
5. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
6. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru>
7. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст:
  - а. электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru>
8. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
9. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
10. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
11. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
12. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
13. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** **представляется в виде перечня специализированных аудиторий (спортивных сооружений), имеющегося оборудования и инвентаря, компьютерной техники, программного обеспечения.**

Аудитория для лекционных и практических занятий.. Персональный компьютер ICL RAY, Интерактивный монитор Smart Podium 524, Проектор M-Vision1080P400, Экран для проектора, подпружиненный Draper Luma2, Микшер Symmetrix Jupiter 8, Усилитель мощности Behringer iNUKE, ЖК телевизор LG 55LM620T, Матричный коммутатор HDMI-сигнала Dr.HD, микрофон Arthur Forty AF-808 (2 шт.), беспроводная микрофонная система AKG DSR 70 DUAL, акустическая система активная APart MASK4T (8x25 Вт), доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: ИнфоматЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

Обучающиеся инвалиды и лица с ОВЗ обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации: для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля; для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа; для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Автор-разработчик: Л.Е. Касмакова \_\_\_\_\_

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»  
Кафедра иностранных языков и языкознания

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловое общение на иностранном языке

Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы: к.филол.н. ст.преп. Теганюк В.В., к.пед.н. доцент Павицкая З.И.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры « 4 »  
03 2021 года Протокол № 9.

Заведующий  
кафедрой

 /Волчкова В.И.  
« 4 » 03 2021 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
« 4 » 03 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
« 28 » 04 2021 г.

Казань – 2021

**1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ  
СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:**

**УК-4** – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

| Планируемые<br>результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты | Формируемы<br>е<br>компетенции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципов построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках;</li> <li>- правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.</li> </ul> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении;</li> <li>- навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках;</li> <li>- методикой составления суждения в межличностном деловом общении на</li> </ul> |                                               | <b>УК-4</b>                    | <p><b>УК 4.1</b> Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.</p> |

|                                  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|
| русском и<br>иностранном языках. |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|

**МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ПРОГРАММЫ:**

Дисциплина ФТД.В.03 Деловое общение на иностранном языке относится к блоку ФТД. Факультативы, части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 и 4 курсах очной формы обучения. Виды промежуточной аттестации – зачет (7 семестр).

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:**  
*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                         | Всего часов | Семестры |   |   |   |   |    |       |   |
|-------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------|---|---|---|---|----|-------|---|
|                                                 |                         |             | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6  | 7     | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                         | 72          |          |   |   |   |   | 40 | 32    |   |
| В том числе:                                    |                         |             |          |   |   |   |   |    |       |   |
| Лекции                                          |                         |             |          |   |   |   |   |    |       |   |
| Семинары                                        |                         |             |          |   |   |   |   |    |       |   |
| Практические занятия                            |                         | 72          |          |   |   |   |   | 40 | 32    |   |
| Промежуточная аттестация (зачет)                |                         | Зачет       |          |   |   |   |   |    | Зачет |   |
| Самостоятельная работа студента(всего)          |                         | 72          |          |   |   |   |   | 32 | 40    |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                       | <b>Часы</b>             | <b>144</b>  |          |   |   |   |   | 72 | 72    |   |
|                                                 | <b>Зачетные единицы</b> | <b>4</b>    |          |   |   |   |   | 2  | 2     |   |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| п/п | Тема (раздел)                                                                 | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1   | <b>«Карьера. Соотношение между рабочей и личной жизнью. Командная работа»</b> | <p><u>Основной уровень</u><br/> Описание работы и рассказ о рабочих обязанностях. Рассказ о соотношении между личной жизнью и работой. Лексика по темам «Описание работы», «Баланс между личной жизнью и работой». Грамматические конструкции по темам: Present Simple и Present Continuous. Past Simple и Present Perfect. Сравнительная степень прилагательных.</p> <p><u>Повышенный уровень</u><br/> Проект. Работа над проектом. Распределение обязанностей. Международное сотрудничество. Лексика по темам «Проекты», «Командная работа и партнерство», «Сотрудничество». Грамматические конструкции по темам: Будущее время (Future Simple, going to, Present Continuous, Present Simple).</p> <p><b>Темы для обсуждения:</b><br/> 1. Рассказ о себе, своей работе и должностных обязанностях.<br/> 2. Этапы работы над проектом.<br/> 3. Работа в команде.<br/> 4. Баланс между работой и личной жизнью.</p> <p><b>Интерактивные формы работы:</b><br/> Кейс-стади «Быстрое налаживание связей»<br/> Презентация «Моя профессия»<br/> Проект «Планирование вечера открытия»<br/> Ролевая игра «Различные ситуации делового общения»<br/> Проект «Создание плана эффективной командной работы»</p> | УК – 4                  | 36          |
| 2   | <b>«Сервис. Сфера услуг. Работа с клиентами»</b>                              | <p><u>Основной уровень</u><br/> Виды услуг. Обслуживание клиентов Обмен информацией. Безопасность. Лексика по темам «Сервис», «Сфера обслуживания», «Обслуживание клиентов», «Безопасность на рабочем месте». Грамматические конструкции по темам: Present Perfect и Present Perfect Continuous.</p> <p><u>Повышенный уровень</u><br/> Командировки. Посетители и гости. Прием гостей. Лексика по темам «Командировки», «Прием</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | УК – 4                  | 36          |

|   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |    |
|---|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|
|   |                                         | <p>гостей». Грамматические конструкции по темам: модальные глаголы обязанности.</p> <p><b>Темы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сфера обслуживания.</li> <li>2. Работа с клиентами и обратная связь.</li> <li>3. Правила и инструкции на рабочем месте.</li> <li>4. Деловые поездки и командировки.</li> </ol> <p><b>Интерактивные формы работы:</b></p> <p>Презентация «Моя академия»</p> <p>Кейс-стади «Организация получения обратной связи от клиентов»</p> <p>Ролевая игра «Решение межкультурных проблем»</p> <p>Проект «Повышение безопасности личных данных»</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |    |
| 3 | «Логистика. Инфраструктура . Инновации» | <p><u>Основной уровень</u></p> <p>Логистика. Систему поставок. Склады. Инновации и новые идеи. Инфраструктура. Лексика по темам «Логистика», «Описание рабочего места». Косвенная речь. Превосходная степень прилагательных.</p> <p><u>Повышенный уровень</u></p> <p>Размещение заказов. Предложения и рекомендации. Ответы на сложные вопросы и комментарии. Лексика по темам «Размещение заказов», «Презентация». Грамматические конструкции по темам: Первый и второй тип условных предложений.</p> <p><b>Темы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проблемы логистики.</li> <li>2. Идеальное рабочее место.</li> <li>3. Представление новаторских идей.</li> </ol> <p><b>Интерактивные формы работы:</b></p> <p>Ролевая игра «Решение проблем с логистикой».</p> <p>Презентация «Инновационный продукт».</p> <p>Кейс-стади «Организация маркетингового мероприятия».</p> | УК – 4 | 36 |
| 4 | «Рабочий процесс. Успех в работе»       | <p><u>Основной уровень</u></p> <p>Удачные и неудачные решения. Личные качества. Рабочий процесс. Достижения и успехи в работе. Лексика по темам «Рабочий процесс», «Личные качества». Грамматические конструкции по теме: Past Continuous и Past Perfect.</p> <p><u>Повышенный уровень</u></p> <p>Принятие решений. Обсуждение проблем. Как давать советы и рекомендации. Лексика по темам</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | УК – 4 | 36 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>«Принятие решений», «Как давать советы и рекомендации». Грамматические конструкции по теме: страдательный залог.</p> <p><b>Темы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Удачные и неудачные маркетинговые стратегии.</li> <li>2. Личные качества успешного работника.</li> <li>3. Великие достижения.</li> </ol> <p><b>Интерактивные формы работы:</b></p> <p>Ролевая игра «Процесс принятия решений»</p> <p>Проект «Успешная презентация»</p> <p>Кейс-стади «Решение проблемы в сфере обслуживания»</p> |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 5. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии) | Индикаторы достижения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4        |                                | <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках;</li> <li>- правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.</li> </ul> <p><i>Имеет опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении;</li> <li>- деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках;</li> <li>- составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.</li> </ul> |

### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Форма оценивания    | Уровни оценивания | Критерии оценивания                                                                          |
|---------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практические работы | Не аттестован (Не | <b>Говорение:</b> Не способен строить элементарные предложения: не владеет базовой лексикой, |

|  |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | удовлетворительно)            | <p>позволяющей высказываться на изученные темы устно.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно.</p> <p><b>Чтение:</b> Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста.</p> <p><b>Аудирование:</b> Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | Низкий<br>(Удовлетворительно) | <p><b>Говорение:</b> Владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя ограниченный ряд сложных предложений и конструкций в объеме 10 предложений. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Темп речи – ровный, со значительными паузами. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит объем слов, недостаточный для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p><b>Чтение:</b> Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать адаптированную устную речь, только если она содержит изученную</p> |

|  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                      | <p>лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из прослушивания простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  | Средний<br>(Хорошо)  | <p><b>Говорение:</b> Владеет языковыми средствами на уровне беглого высказывания на устные темы в объеме 20-15 предложений. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Продуцирует речь в ровном темпе, без заметных пауз. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые предложения. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Чтение:</b> Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать речь носителя языка с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в объеме, необходимом для его понимания. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p> |
|  | Высокий<br>(Отлично) | <p><b>Говорение:</b> Владеет разнообразным спектром языковых средств, чтобы говорить ясно на изученные темы на уровне носителя языка в объеме не менее 30-25 предложений. Постоянно</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                        |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                                      | <p>поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Темп речи беглый, естественный. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Чтение:</b> Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать на слух речь носителя языка в полном объеме. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> |
| Самостоятельная работа | Не аттестован (Не удовлетворительно) | <p><b>Говорение:</b> Не способен строить элементарные предложения: не владеет базовой лексикой, позволяющей высказываться на изученные темы устно.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно.</p> <p><b>Чтение:</b> Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста.</p> <p><b>Аудирование:</b> Не способен понимать на слух устную речь на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание прослушанного текста.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                        | Низкий (Удовлетворительно)           | <p><b>Говорение:</b> Владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя ограниченный ряд сложных</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                     | <p>предложений и конструкций в объеме 10 предложений. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Темп речи – ровный, со значительными паузами. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит объем слов, недостаточный для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.</p> <p><b>Чтение:</b> Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать адаптированную устную речь, только если она содержит изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из прослушивания простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели.</p> |
|  | Средний<br>(Хорошо) | <p><b>Говорение:</b> Владеет языковыми средствами на уровне беглого высказывания на устные темы в объеме 20-15 предложений. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Продуцирует речь в ровном темпе, без заметных пауз. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                              | <p>предложения. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Чтение:</b> Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p> <p><b>Аудирование:</b> Может понимать речь носителя языка с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в объеме, необходимом для его понимания. Понимает основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.</p>                                                                                                                       |
|  | <p>Высокий<br/>(Отлично)</p> | <p><b>Говорение:</b> Владеет разнообразным спектром языковых средств, чтобы говорить ясно на изученные темы на уровне носителя языка в объеме не менее 30-25 предложений. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Темп речи беглый, естественный. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Письменная речь:</b> Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p><b>Чтение:</b> Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> |

|                                    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                         | <b>Аудирование:</b> Может понимать на слух речь носителя языка в полном объеме. Умеет извлекать информацию из прослушанного текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Тестирование<br>Контрольная работа | Не аттестован<br>(Не удовлетворительно) | Не способен излагать свои мысли на иностранном языке: не владеет базовой лексикой и речевыми моделями, позволяющими высказываться на изученные темы письменно.<br>Не способен понимать текст на иностранном языке. Не понимает элементарные предложения, не владеет базовой лексикой, позволяющей понять содержание текста.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                    | Низкий<br>(Удовлетворительно)           | Может излагать свои мысли на иностранном языке на среднем уровне. Использует грамматические конструкции достаточно правильно, допускает 3-4 ошибки в пределах изученного материала, некоторые из которых может исправить. Лексика содержит объем слов, недостаточный для письменного высказывания. Демонстрирует владение изученными речевыми моделями не в полном объеме.<br>Читает и понимает адаптированную учебную литературу, содержащую изученную лексику и грамматические конструкции. Умеет извлекать основную информацию из простых текстов, однако иногда допускает ошибки. Не понимает смысл сложных и простых предложений. Понимает простые речевые модели. |
|                                    | Средний<br>(Хорошо)                     | Может излагать свои мысли на иностранном языке на хорошем уровне. Использует в письменной речи сложные и простые предложения. Владеет грамматикой на следующем уровне: допускает 1-2 грамматические ошибки в пределах изученного материала и сам может их исправить. Лексика содержит объем слов, необходимый для письменного высказывания. Демонстрирует владение большинством изученных речевых моделей.<br>Читает и понимает специальную, художественную литературу со словарем с некоторым трудом. Умеет извлекать информацию из текста в объеме, необходимом для понимания текста. Понимает                                                                        |

|  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                      | основные изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание большинством изученных речевых моделей.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | Высокий<br>(Отлично) | <p>Может свободно излагать свои мысли на иностранном языке на уровне носителя языка. Строит сложные предложения. Постоянно поддерживает высокий уровень владения грамматикой: практически не допускает ошибок. Использует вводные слова. Лексика богатая, включает в себя большой синонимический ряд. Демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.</p> <p>Может читать и понимать специальную, художественную и периодическую литературу без словаря. Умеет извлекать информацию из текста в полном объеме. Понимает все изученные грамматические конструкции. Демонстрирует понимание всех изученных речевых моделей.</p> |

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждом из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждом из 2-х модулей).

Сдача зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи зачета.

#### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство  | Уровни сформированности компетенции           |                                      |
|------------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>       |                                |                     |                                               |                                      |
|                        | УК-4                           | Практическая работа | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | УК-4                           | Тестирование        | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>           |                                |                     |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>       | УК-4                           | Практическая работа | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                        | УК-4                           | Контрольная работа  | не аттестован<br>низкий                       | 4 и менее<br>5– 6                    |

|                                                                    |  |  |                    |                 |
|--------------------------------------------------------------------|--|--|--------------------|-----------------|
|                                                                    |  |  | средний<br>высокий | 7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |  |  |                    | <b>20</b>       |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |  |  |                    | <b>40</b>       |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |  |  |                    | <b>10</b>       |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |  |  |                    | <b>50</b>       |

| Контролируемые<br>разделы                                          | Код контроли-<br>руемой<br>компетенции | Оценочное<br>средство  | Уровни сформированности<br>компетенции        |                                      |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 3.</b>                                                   | УК-4                                   | Практическая<br>работа | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | УК-4                                   | Тестирование           | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                        |                        |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>МОДУЛЬ 4.</b>                                                   | УК-4                                   | Практическая<br>работа | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | УК-4                                   | Контрольная<br>работа  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                        |                        |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                        |                        |                                               | <b>40</b>                            |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                        |                        |                                               | <b>10</b>                            |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                        |                        |                                               | <b>50</b>                            |

#### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                                                  | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| УК-4                           | Выполнение тестовых заданий к зачету/или ответ на вопрос к зачету | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                                                                   | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                                                                   | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                                                                   | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                                                                   |                                     |         |

#### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности | Уровни сформированности |
|------------------------------------------|-------------------------|
|------------------------------------------|-------------------------|

| компетенций                                                                      | компетенций                                   |                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка |
|--------------------|---------------------|
| 50 и менее         | Не зачтено          |
| 51 – 100           | Зачтено             |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущая аттестация** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль (текущая аттестация) представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля *текущей успеваемости* по дисциплине относятся:

**Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуется для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная

ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**Контрольная работа** - одна из форм проверки и оценки знаний, речевых навыков и умений, а также эффективности форм и способов учебной деятельности.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена.

Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Каждый билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.).

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом **пропущенного** занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

#### **Требования к выполнению реферата**

1. Документ должен быть создан на компьютере, в программе Microsoft Word.
2. Распечатка реферата на одной стороне листа. Формат стандартный – А4.
3. Поля страницы: левое – 30 мм, правое, верхнее, нижнее – 20 мм.
4. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах реферата. Отступ красной строки равен 1,25 см.
5. Шрифт основного текста – TimesNewRoman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
6. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).
7. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.
8. Нумерация страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.
9. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.
10. Оформление цитат. Цитаты выделяются кавычками. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.
11. Нумерация глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

#### ***Примерные темы рефератов по разделам***

##### **Тема 1: “Career. Work-life balance. Teamwork”**

National economies  
English banks  
Telecommunications  
Technologies  
Trade  
Retailing  
Insurance  
Taxation

##### **Тема 2: “Service. Customer service”**

Procurement  
Office supplies  
Business contacts  
Business in the UK  
Business in the USA  
Business and sustainability

##### **Тема 3: “Logistics. Facilities. Innovations”**

Logistics  
Franchising  
Stock exchange  
Leasing

Public relations  
Business Ethics  
Hotel facilities

**Тема 4: “Working process. Success at work”**

Negotiations  
Financial terms  
Leadership  
Paying systems  
Online shopping  
Online banking  
Business conferences

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

**Критерии оценки презентации:**

| <i>№</i> | <i>Критерии</i>          | <i>Оценка</i>                                                                                                                                                                                                 | <i>баллы</i> |
|----------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>1</b> | Структура                | количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов) – наличие титульного слайда и слайда с выводами      | <b>1</b>     |
| <b>2</b> | Наглядность              | иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.                                                    | <b>1</b>     |
| <b>3</b> | Дизайн и настройка       | оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления                                                       | <b>1</b>     |
| <b>4</b> | Содержание               | презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность | <b>1</b>     |
| <b>5</b> | Требования к выступлению | – выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал – выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории –                                                  | <b>1</b>     |

|                 |                 |                                                             |  |
|-----------------|-----------------|-------------------------------------------------------------|--|
|                 |                 | выступающий точно укладывается в рамки регламента (7 минут) |  |
| <b>Максимум</b> | <b>5 баллов</b> |                                                             |  |

Создание мультимедийной презентации включает в себя пять этапов: планирование, разработка, репетиция, апробация и защита презентации.

При проектировании и разработке слайдов МП:

- целесообразно соблюдать единый стиль оформления, который бы не отвлекал от самой презентации;
- необходимо соблюдать сочетаемость цветов, использование не более трех цветов на слайде: один для фона, один для заголовка, один для текста; ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста; цвета на всех слайдах одной презентации должны быть одинаковые;
- желательно использовать разнообразные виды слайдов: с текстом, таблицами, диаграммами;
- нежелательно использовать музыкальное фоновое сопровождение и злоупотреблять анимационными эффектами;
- нежелательно использовать курсив, шрифт с засечками, рубленый шрифт (различные варианты Arial или Tahoma);
- нежелательно применять фоновый рисунок, т.к. это снижает эффективность усвоения материала;
- необходимо использовать достаточно крупный шрифт текста (для заголовков не менее 24 размера, для информации – не менее 18);
- тип шрифта в одной презентации на всех слайдах за исключением первого должен быть постоянный; для выделения информации использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание;
- стремиться к простому и строгому дизайну слайдов, отдавая предпочтение холодным тонам фона (контраст, например фон – светлый, а шрифт – темный, или наоборот; рекомендуемые сочетания: белый на темно-синем, черный на белом);
- слайды не должны быть перегружены: ограничиться пятью строками на слайде и пятью словами в строке, оптимальное количество строк на слайде – от 6 до 11; – пункты перечней – короткие фразы: максимум две строки на фразу, оптимально – одна строка;
- необходимо использовать оптимальное количество слайдов (10–15); смена слайдов каждые 1,5–2 минуты.

#### **Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций**

| <b>Форма оценивания</b> | <b>Уровни оценивания</b>                | <b>Критерии оценивания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Реферат / Презентация   | Не аттестован<br>(Не удовлетворительно) | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий. |
|                         | Низкий                                  | Проблема раскрыта не полностью.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | (Удовлетворительно)  | <p>Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.</p> <p>Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информации, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или студент отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>              |
|  | Средний<br>(Хорошо)  | <p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.</p> <p>Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p> |
|  | Высокий<br>(Отлично) | <p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения</p>                                                                                                                                                                                               |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **6 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература:**

1. Назарова, Т. Б. Английский язык делового общения : учебное пособие / Т. Б. Назарова, А. А. Левина. – М.: Высшая школа, 2006. – 135 с. – ISBN 978-506-004971-8. – Текст: непосредственный.

2. Grant, David. Business Result. Pre–intermediate Students Book = Результативный бизнес. Уровень 2 / D. Grant, J. Hudson. – OXFORD : OXFORD University press, 2012. – 160 p. – ISBN 978-0-19-474810-0. – Текст: непосредственный

### **Дополнительная литература:**

1. Ахметшина, Л. В. Business correspondence and documents=Деловая корреспонденция и документация : учебное пособие / Л. В. Ахметшина. – Казань : Отечество, 2017. – 118 с. – ISBN 978-5-9222-1145-1. – Текст: непосредственный.

2. Haghes , John. Business Result. Intermediate Students Book = Результативный бизнес. Уровень 3 : учебное пособие / J. Haghes , J. Naunton. – OXFORD : OXFORD University press, 2012. – 1 эл. опт. диск (DVD–ROM). – ISBN 978-0-19-476801-6. – Текст: непосредственный.

## **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для освоения дисциплины**

1. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистр. пользователей.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru)
6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru>
8. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст: электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru>

9. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
10. Электронный каталог ПГАФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: [http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r\\_plus/cgiirbis\\_64\\_ft.exe](http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe) – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГАФКСиТ.
11. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
12. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
13. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
14. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

## **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

1. Аудитория для проведения занятий.

- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)

- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;

- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;

- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

**Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Авторы-разработчики: к.ф.н., доцент Теганюк В.В., к.пед.н. доцент Павицкая З.И.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 27 » 04 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Основы подготовки и оформления научных работ

**Основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) образовательной программы  
Организация сервисной деятельности

квалификация  
бакалавр

Форма обучения очная  
очная, заочная

Автор (ы) программы д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года Протокол № 8.

Заведующий  
кафедрой

\_\_\_\_\_/Веслогузова М.В.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021г.

Заведующий  
библиотекой

\_\_\_\_\_/Зубкова Ю.О.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

Начальник учебного  
отдела

\_\_\_\_\_/Гильмутдинова Р.И.  
«\_\_» 04 2021г.

Казань – 2021

## 1. ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

| Планируемые<br>результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Соотнесенные<br>профессиональные<br>стандарты                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Формируемые<br>компетенции | Индикаторы<br>достижения<br>компетенции                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Знания:</b><br>- методики поиска, сбора и обработки информации актуальных российских и зарубежных источников информации в сфере профессиональной деятельности;<br>- формы и методы научного поиска, в том числе с использованием современных информационных технологий;<br>- методы анализа и синтеза научно-технической и организационно-экономической информации, а также опыта сервисной деятельности;<br>- методы анализа процесса сервиса;<br>- актуальные научные проблемы в области экономики и управления народным хозяйством.<br>- методологию анализа, методов оценки, моделирования и прогнозирования инвестиционной деятельности в экономических системах.<br>- концептуальные положения перспективной инвестиционной политики с учетом | 40.053<br>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.<br>33.008<br>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н | УК-1                       | УК-1.1<br>Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| <p>накопленного научного и мирового опыта в целях экономического роста и повышения эффективности экономических систем.</p> <p>- экономические основы функционирования некоммерческих организаций в сфере услуг.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |  |
| <p><b>Умения:</b></p> <p>- применять методики поиска, сбора и обработки информации;</p> <p>- осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников;</p> <p>- применять системный подход для решения поставленных задач;</p> <p>- прогнозировать развитие предприятия сервиса;</p> <p>- составлять реферат, доклад, писать курсовую работу и выпускную квалификационную работу;</p> <p>- провести анализ процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей;</p> <p>- формулировать цели, задачи, объект и предмет научных исследований;</p> <p>- организовать работу исследовательского коллектива в научной отрасли, соответствующей направлению подготовки;</p> <p>- разрабатывать формы и способы создания привлекательного инвестиционного климата для частных и иностранных инвесторов;</p> | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> <p>33.008</p> <p>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н</p> | УК-1 |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                           |      |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- рассчитывать показатели эффективности социальных инвестиций;</li> <li>- разрабатывать методологию управления качеством проектов;</li> <li>- обеспечивать конкурентоспособность предприятий сферы услуг;</li> <li>- рассчитывать критерии и показатели эффективности инвестирования новых проектов и программ;</li> <li>= совершенствовать организацию, управление в сфере услуг и эффективность его использования.</li> </ul>                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           |      |                                                                       |
| <p><b>Навыки и/или опыт деятельности (владеть способностью):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации;</li> <li>- методикой системного подхода для решения поставленных задач;</li> <li>- навыками проведения мониторинга потребительского спроса;</li> <li>- навыками научной устной и письменной речи;</li> <li>- способностью самостоятельно осуществлять научно-исследовательскую деятельность в соответствующей профессиональной области с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных</li> </ul> | <p>40.053</p> <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p> | УК-1 | Принимаются организационные решения по развитию клиентурных отношений |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <p>технологий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формами государственного регулирования и методами экономического, финансового и налогового стимулирования инвестиционной деятельности;</li> <li>- принципами построения и развития методов оценки целевой и экономической эффективности проектного управления;</li> <li>- факторами, влияющими на размещение и эффективность деятельности предприятий сферы услуг;</li> <li>- экономическими методами и критериями обоснования эффективности специализации и кооперирования в сфере услуг;</li> <li>- механизмом повышения эффективности и качества услуг;</li> <li>- экономическими основами государственного регулирования интеллектуальной собственности в сфере услуг;</li> <li>- формами государственной поддержки отечественных производителей в сфере услуг;</li> <li>- способами повышения эффективности использования рыночных инструментов в сфере услуг.</li> </ul> |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

## 2.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина ФТД.В.04 Основы подготовки и оформления научных работ относится к Блоку ФТД Факультативы, части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе (третий семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации – отсутствует.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

| Вид учебной работы                              |                  | Всего часов | Семестры |    |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|----|---|---|---|---|---|---|
|                                                 |                  |             | 1        | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Контактная работа преподавателей с обучающимися |                  | 36          |          | 36 |   |   |   |   |   |   |
| В том числе:                                    |                  |             |          |    |   |   |   |   |   |   |
| Лекции                                          |                  | 16          |          | 16 |   |   |   |   |   |   |
| Семинары                                        |                  |             |          |    |   |   |   |   |   |   |
| Практические занятия                            |                  | 20          |          | 20 |   |   |   |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (экзамен)              |                  |             |          |    |   |   |   |   |   |   |
| Самостоятельная работа (всего)                  |                  | 36          |          | 36 |   |   |   |   |   |   |
| Общая трудоемкость                              | Часы             | 72          |          | 72 |   |   |   |   |   |   |
|                                                 | Зачетные единицы | 2           |          | 2  |   |   |   |   |   |   |

## 4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

| № п/п | Тема (раздел)                                            | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Формируемая компетенция | Всего часов |
|-------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| 1.    | Основные этапы научно-исследовательской работы студента. | Составление плана исследовательской работы и установление сроков выполнения научной работы. Состав и содержание научной работы. Изучение актуальности, проводимого исследования. Планирование теоретической и практической части по теме исследования.                                                                                                                                                                                            | УК-1                    | 6           |
| 2.    | Обзор и анализ информации по теме научного исследования  | Виды информации (обзорная, справочная, реферативная). Виды изданий (статьи в реферируемых журналах, монографии и учебники, государственные отраслевые стандарты, отчеты НИР, теоретические и технические публикации, патентная информация). Методы поиска литературы (использование библиотечных каталогов и указателей, межбиблиотечный абонемент, реферативные журналы, автоматизированные средства поиска, просмотр периодической литературы). | УК-1                    | 6           |

|    |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |   |
|----|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|
| 3. | Краткий обзор опубликованных работ по вопросам исследования             | Выбор темы исследования. Библиографический поиск литературных источников. Чтение научной литературы. Отбор и оценка фактического материала. Сбор первичной научной информации, ее фиксация и хранение.                                                                                                                                                                                                                                                          | УК-1 | 6 |
| 4. | Постановка цели и задач исследования                                    | Объект и предмет исследования. Определение главной цели. Деление главной цели на подцели 1-го и 2-го уровня. Определение задач исследования в соответствии с поставленными целями. Построение дерева целей и задач для определения необходимых требований и ограничений. Порядок, формы, методы и процедура взаимодействия студента и научного руководителя. Особенности научной работы и этика научного труда.                                                 | УК-1 | 6 |
| 5. | Методики проведения исследований                                        | Критерии оценки эффективности исследуемого объекта (способа, процесса. Параметры, контролируемые при исследованиях. Критерии и показатели качества исследования. Разновидности научных работ и требования, предъявляемые к ним. Современные формы подготовки исследований. Методологический аппарат научного исследования. Обработка результатов исследований и их анализ.                                                                                      | УК-1 | 6 |
| 6. | Проведение теоретических исследований                                   | Методы познания (сравнения, анализ, синтез, абстрагирование, аналогия, обобщение, системный подход, моделирование). Методы теоретического исследования (идеализация, формализация, аксиоматический метод, математическая гипотеза и др.) Анализ результатов проведенных исследований. Подготовка основной части научной работы. Методы научного познания. Логические законы и их применение. Умозаключения и их основные виды. Логические правила аргументации. | УК-1 | 6 |
| 7. | Формулирование научной новизны, теоретической и практической значимости | Анализ литературы по теме исследования. Формулировка научной новизны, теоретической и практической значимости. О технологии и организации работы. Работа над рукописью. Подготовка черновой рукописи. Композиция научной работы. Рубрикация текста. Язык и стиль исследования.                                                                                                                                                                                  | УК-1 | 6 |
| 8. | Подготовка научных публикаций и их апро-                                | Тезисы докладов. Статьи в журнале. Структура тезисов доклада, статьи,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | УК-1 | 6 |

|     |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|
|     | бация                                                                                         | монографии. Выступления с докладами на научных конференциях, симпозиумах, собраниях. Научные публикации студента по теме исследования.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |   |
| 9.  | Оформление научной работы                                                                     | Подготовка текста научной работы. Представление научного доклада по результатам научной работы. Оформление научной работы. Представление табличного материала. Использование цитат и оформление заимствований. Применение графиков, представление формул, написание символов и оформление экспликаций. Построение гистограмм, диаграмм и номограмм. Использование схем и чертежей. Подбор фотографий и технических рисунков. Работа над библиографическим аппаратом. | УК-1 | 6 |
| 10. | Корректное цитирование, оформление добросовестных заимствований.                              | Правила оформлений ссылок и заимствований; руководство современными требованиями и стандартами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | УК-1 | 6 |
| 11. | Подготовка научной работы к защите: рецензирование работы, оценка оригинальности результатов. | Рассмотрение и экспертная оценка научной работы, представленной к защите; заключение об оригинальности работы; подготовка актов внедрения результатов научного исследования, обладающих новизной. Предварительная экспертиза научной работы. Устранение замечаний по работе. Оформление научной работы к защите.                                                                                                                                                     | УК-1 | 6 |
| 12. | Публичная защита научной работы.                                                              | Процедура публичной защиты научной работы. Научный доклад студента во время защиты. Ответы на замечания, вопросы, недостатки в процессе проведения защиты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | УК-1 | 6 |

## 5.ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

| Компетенция | Трудовые функции (при наличии)                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Индикаторы достижения                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-1        | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями | Основные этапы научно-исследовательской работы студента:<br>- обзор и анализ информации по теме научного исследования;<br>- краткий обзор опубликованных работ по вопросам исследования;<br>- постановка цели и задач исследования. |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | продукции.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                           |
| УК-1 | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Методология проведения исследований:<br>- проведение теоретических исследований;<br>- формулирование научной новизны, теоретической и практической значимости;<br>- подготовка научных публикаций и их апробация.                         |
| УК-1 | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).<br>В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. | Оформление научной работы:<br>- корректное цитирование, оформление добросовестных заимствований;<br>- подготовка научной работы к защите: рецензирование работы, оценка оригинальности результатов;<br>- публичная защита научной работы. |

### Оценочные средства, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

| Оценочное средство  | Критерии экспертного оценивания                                                                                                                                                                                                                                      | Уровни оценивания                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Практическая работа | Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы. | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                     | Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.            | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                     | Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.                                               | Средний уровень (Хорошо)            |
|                     | Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.         | Высокий уровень (Отлично)           |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Ситуационная задача                     | Студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильные выводы.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                                         | Студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.                                                                                                                                                                                                                                 | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допустил 2-3 ошибки.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                         | Студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления;/или правильно и аккуратно выполнил все задания; правильно выполняет анализ ошибок.                                                                                                                        | Высокий уровень (Отлично)           |
| Тестовые задания                        | Правильно выполнено 50% и менее тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Не аттестован                       |
|                                         | Правильно выполнено 51% – 65 % тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Правильно выполнено 66 % – 84%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Средний уровень (Хорошо)            |
|                                         | Правильно выполнено 85% – 100% тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Высокий уровень (Отлично)           |
| Ответ на вопрос экзаменационного билета | Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.                                                                                                               | Не аттестован                       |
|                                         | Студент показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. | Низкий уровень (Удовлетворительно)  |
|                                         | Студент показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного и практического материала. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает                                                                                        | Средний уровень (Хорошо)            |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                         | содержание вопроса. Студент знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |
|                         | Студент показывает высокий уровень компетентности, знание материала, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает уверенно, по существу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Высокий уровень (Отлично)           |
| Доклад на заданную тему | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.                                                                                                                                                                                                                                        | Не аттестован (Неудовлетворительно) |
|                         | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки. | Низкий (Удовлетворительно)          |
|                         | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории            | Средний (Хорошо)                    |
|                         | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (Power Point). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному                                                                                                                                                              | Высокий (Отлично)                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада. |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей. Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Сдача экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/ зачета.

#### Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

| Контролируемые разделы                                             | Код контролируемой компетенции | Оценочное средство      | Уровни сформированности компетенции           |                                      |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1.</b>                                                   |                                |                         |                                               |                                      |
|                                                                    | УК-1                           | Контрольная работа №1   | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | УК-1                           | Доклад на заданную тему | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                |                         |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>МОДУЛЬ 2.</b>                                                   | УК-1                           | Практическая работа     | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
|                                                                    | УК-1                           | Контрольная работа № 2  | не аттестован<br>низкий<br>средний<br>высокий | 4 и менее<br>5– 6<br>7 – 8<br>9 – 10 |
| <b>макс:</b>                                                       |                                |                         |                                               | <b>20</b>                            |
| <b>ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                |                         |                                               | <b>40</b>                            |
| За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу: |                                |                         |                                               | <b>10</b>                            |
| <b>ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:</b>                                        |                                |                         |                                               | <b>50</b>                            |

### Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

| Код контролируемой компетенции | Форма оценивания                       | Уровни сформированности компетенции |         |
|--------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|---------|
| УК-1                           | Выполнение тестовых заданий к экзамену | не аттестован                       | 0 – 14  |
|                                |                                        | низкий                              | 15 – 32 |
|                                |                                        | средний                             | 33 – 42 |
|                                |                                        | высокий                             | 43 – 50 |
| макс: 50 баллов                |                                        |                                     |         |

### Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

| Этапы оценивания уровня сформированности компетенций                             | Уровни сформированности компетенций           |                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 0 – 14<br>15 – 32<br>33 – 42<br>43 – 50      |
| Итоговая оценка сформированности компетенций                                     | Не аттестован<br>Низкий<br>Средний<br>Высокий | 50 и менее<br>51 – 65<br>66 – 84<br>85 – 100 |

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

| Рейтинговая оценка | Традиционная оценка | Уровень сформированности компетенции |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 50 и менее         | Неудовлетворительно | Не аттестован                        |
| 51 – 65            | Удовлетворительно   | Низкий уровень                       |
| 66 – 84            | Хорошо              | Средний уровень                      |
| 85 – 100           | Отлично             | Высокий уровень                      |

### Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценка качества освоения дисциплины обучающимися включает результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль успеваемости** – оценка учебных достижений студента по различным видам учебной деятельности в процессе изучения дисциплины.

Текущий контроль **успеваемости** представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера в процессе изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы студента в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком учебного процесса.

К формам контроля текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся:

**1. Собеседование, устный опрос** - специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., цель которой – систематизация и уточнение имеющихся у студента знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

**2. Тестирование** - форма контроля, с помощью которого педагог оценивает степень достижения студентом требуемых знаний, умений, навыков. Составление теста включает в себя создание выверенной системы вопросов, собственно процедуру проведения тестирования и способ измерения полученных результатов. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем. Преподаватель может использовать тесты на бумажном носителе или интернет-тестирование.

**3. Практическая работа** - является средством применения и реализации полученных обучающимся знаний, умений и навыков в ходе выполнения учебно-практической задачи, связанной с получением корректного значимого результата с помощью реальных средств деятельности. Рекомендуются для проведения в рамках тем (разделов), наиболее значимых в формировании практических (профессиональных) компетенций, проверка реальных профессиональных умений.

**4. Деловая (ролевая) игра** – средство проверки знаний, умений, навыков студента принимать решения в условиях смоделированной проблемной ситуации.

**5. Ситуационная задача** – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Студентам излагается проблемная ситуация, связанная с их будущей профессиональной деятельностью и предлагается принять быстрое решение. Время решения задачи ограничено, при оценке учитывается не только правильность ответа, но и быстрота реакции, которая имеет важное значение в реальной ситуации.

**6. Решение задач по созданию моделей (конспекта-сценария, плана мероприятий, проведения беседы, мероприятия, программы, плана работы и т.д.)** - это специально организованный преподавателем и самостоятельно выполняемый обучающимися комплекс действий, завершающихся созданием творческого продукта, представляет собой гибкую модель организации образовательно-воспитательного процесса, связанную с будущей профессиональной деятельностью обучающегося, формирующую профессиональные, коммуникативные, социальные компетенции.

**Промежуточная аттестация** – оценивание учебных достижений студента по дисциплине или содержательному модулю. Проводится в конце изучения данной дисциплины в форме экзамена/зачета.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Экзамен может проводиться в форме тестирования или в форме ответа на вопросы экзаменационного билета. Каждый экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание (ситуационная задача, демонстрация опыта практической деятельности, решение задач и т.п.). Экзаменационный тест содержит 50 вопросов и ситуационных задач.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Пропущенные учебные занятия подлежат отработке.

Отработка студентом пропущенного занятия проводится в следующих формах: написание реферата с презентацией по теме семинара с последующим собеседованием с преподавателем (тема реферата обозначается преподавателем); самостоятельная работа студента над вопросами семинара, с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Форма отработки студентом пропущенного семинарского занятия выбирается преподавателем.

Если пропущено практическое занятие, то студент приходит в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу, решает ситуационные задачи и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия отрабатываются по соответствующему разделу учебной дисциплины. Отработка засчитывается, если студент свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Студенту, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы.

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы (раздела), где студент представляет краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.

**Презентация** – представление студентом наработанной информации по теме реферата в виде набора слайдов, подготовленных в выбранной программе.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Павлова, А.В. и др. Методические рекомендации по подготовке, оформлению и защите выпускных квалификационных работ: направление подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм, 43.03.03 Гостиничное дело (бакалавриат) / А. В. Павлова. – Казань : ООО "Олитех", 2017. – 48 с. – Текст: непосредственный.

2. Леонович, Е. Н. Эффективное курсовое и дипломное проектирование: алгоритмы и технологии: учебное пособие / Е. Н. Леонович, Н. В. Микляева. – М. : ФОРУМ, 2012. – 184 с. – Текст: непосредственный.

3. Невежин, В. П. Как написать, оформить и защитить выпускную квалификационную работу: учебное пособие / В. П. Невежин. – М. : ФОРУМ, 2012. – 112 с. – Текст: непосредственный.

4. Методические указания по подготовке, написанию, оформлению и защите выпускных квалификационных работ : для бакалавров направления 38.03.02 Менеджмент / сост. Бурганов Р.А., Салимов А.М., Евстафьев Э.Н. - Казань : ФГБОУ ВО "Поволжская ГАФКСиТ", 2017. - 40 с. – Текст: непосредственный. Руководство по наукометрии: индикаторы развития науки и технологии : [монография]

5.М. А. Акоев, В. А. Маркусова, О. В. Москалева, В. В. Писляков ; [под. ред. М. А. Акоева]. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2014. – 250 с. — ISBN 978-5-7996-1352-5. – Текст электронный //URL: <https://kubsau.ru> (дата обращения: 30.11.2020).

6.Балашов , А. И. Управление проектами: учебник и практикум для академического бакалавриата / Под общ. ред. Е.М.Роговой. – М. : Юрайт, 2015. – 383 с. – Текст: непосредственный

7.Управление проектами : учебник и практикум для вузов / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко ; под общей редакцией Е. М. Роговой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00436-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449791> (дата обращения: 26.11.2020).

8.Кулькова, В. Ю. Проектный менеджмент: учебно–методическое пособие / В. Ю. Кулькова. – Казань : [б. и.], 2012. – 100 с. – Текст: непосредственный

9.Короткова, Т. Л. Исследования в менеджменте: пособие для магистров / Т. Л. Короткова. – М. : КУРС: ИНФРА-М, 2016. – 256 с. – Текст: непосредственный

10.Мазур, И. И. Управление проектами: учебное пособие / Под общ.ред. И.И. Мазура и В.Д. Шапиро. – 10–е изд., стереотип. – М. : Омега–Л, 2014. – 960 с. : ил., табл. – Текст: непосредственный

11.Моисеева, Н. К. Управление операционной средой организации: учебник / Н. К. Моисеева, А. Н. Стерлигова. – М. : ИНФРА-М, 2014. – 336 с. – Текст: непосредственный/

12.Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / коллектив авторов; под ред. д-ра экон. наук Л.А.Ульянченко. - М. : КНОРУС, 2016. - 224 с. – Текст: непосредственный.

13.Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. А. Казакевич. - М. : Юрайт, 2017. - 186 с. – Текст: непосредственный.

14.Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / Под общ. ред. проф. Ю.М. Краковского. - Ростов н/Д : ИЦ МарТ: Феникс, 2010. - 254 с. – Текст: непосредственный.

15.Бусов, В.И. Управленческие решения : учебник для бакалавров / В. И. Бусов. - М : Юрайт, 2013. - 254 с. - (Бакалавр. Базовый курс). – Текст: непосредственный.

## **6.2. Дополнительная литература**

1.Бусов, В. И. Управленческие решения : учебник для вузов / В. И. Бусов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01436-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449843> (дата обращения: 01.12.2020).

2.Зуб, А. Т. Принятие управленческих решений. Теория и практика : учебное пособие / А. Т. Зуб. - М : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 400 с.: ил. – Текст: непосредственный.

3.Зуб, А. Т. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06006-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450251> (дата обращения: 01.12.2020).

4.Русаков, С. А. Основы управленческой деятельности : учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений / С. А. Русаков. - М. : Академия, 2008. - 240 с. – Текст: непосредственный.

5.Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11619-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456974> (дата обращения: 22.01.2021).

6. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие / С.В. Дусенко. – М.: ИЦ Академия, 2011 – Текст: непосредственный.
7. Кибанов, А.Я., Захаров, Д.К., Коновалова, В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2011 – Текст: непосредственный.
8. Сивчигова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства : учебное пособие / Т. Ю. Сивчигова, Н. С. Носова. - М : Дашков и К ; Саратов : ООО "Альтэк", 2011. - 272 с. – Текст: непосредственный.
9. Чудновский, А. Д. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. В. Кормишова. - М. : КНОРУС, 2016. - 478 с. - ISBN 978-5-406-04722-4. . – Текст: непосредственный.
10. Шкляр, М. Ф. Основы научных исследований : учебное пособие / М. Ф. Шкляр. - М. : Дашков и К, 2013. - 244 с. - ISBN 978-5-394-01800-8. – Текст: непосредственный.
11. Кузнецов, И. Н. Основы научных исследований : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - М : Дашков и К, 2012. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01947-0. – Текст: непосредственный.
12. Кукушкина, В. В. Организация научно-исследовательской работы студентов (магистров) : учебное пособие / В. В. Кукушкина. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 265 с. - ISBN 978-5-16-004167-4. – Текст: непосредственный.
13. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М : Магистр, 2011. - 447 с. - ISBN 978-5-9776-0020-0. – Текст: непосредственный.
14. Кулькова, В. Ю. Проектный менеджмент : учебно-методическое пособие / В. Ю. Кулькова. - Казань : [б. и.], 2012. - 100 с. – Текст: непосредственный.
15. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. А. Сергеев. - М. : Юрайт, 2017. - 463 с. - ISBN 978-5-534-01003-9. – Текст: непосредственный.
16. Балашов, А. И. Управление проектами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Под общ. ред. Е.М. Роговой. - М. : Юрайт, 2015. - 383 с. – Текст: непосредственный.
17. Управление проектами : учебник и практикум для вузов / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко ; под общей редакцией Е. М. Роговой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 383 с. — ISBN 978-5-534-00436-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449791> (дата обращения: 04.12.2020).

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 01.02.2021). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
3. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)
4. Лань: электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
5. Министерство науки и высшего образования РФ: официальный сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: [minobrnauki.gov.ru](http://minobrnauki.gov.ru) (дата обращения 1.09.2019).
6. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019).

7. Министерство по делам молодежи РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minmol.tatarstan.ru> (дата обращения: 08.11.2019)
8. Министерство спорта РФ: официальный сайт. – Москва, 2008. – Текст: электронный. – URL: <http://minstm.gov.ru> (дата обращения: 08.11.2019).
9. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный.
10. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>
12. ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com/>
13. EREPORT.RU. мировая экономика.[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ereport.ru/>
14. Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru>.
15. Hotel Advisors. Аналитика гостиничного рынка. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka/>
16. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническая база:

- аудитория для проведения лекционных и практических занятий;
- комплект презентационного оборудования (компьютер, проектор или интерактивная доска, экран, звуковое обеспечение): компьютер ICL RAY, проектор Casio, экран настенный Projecta, или интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, акустическая система активная Sven (2x25 Вт)
- доступ к Интернету;

Для организации самостоятельной работы студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки.

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам;
- читальный зал 1130,42 кв.м: Информат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при освоении дисциплины**

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий // Официальный сайт ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»).

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015).

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016).

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом 2021 года приема

Авторы-разработчики: д.э.н., профессор кафедры сервиса и туризма Хасанов И.Ш.