

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Богданова Елена Владимировна

Должность: Исполняющий обязанности проректора по образовательной

деятельности

Дата подписания: 24.10.2024 11:07:35

Уникальный программный ключ:

d8c9010a2424298dd45a7673211823493a115dbu

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение инклюзивного высшего образования  
**«Российский государственный  
университет социальных технологий»  
(ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Б1.0.20 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОРГАНИЗАЦИИ

наименование дисциплины

образовательная программа направления подготовки 38.03.02 Менеджмент  
шифр, наименование

#### Направленность (профиль)

Управление бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения очно – заочная

Курс 2 семестр 3

Москва 2024

## Содержание

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
3. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

## 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**1.1 Цель:** формирование всесторонних представлений о сущности, целях, задачах и формах сервисной деятельности как неотъемлемого элемента деятельности современного предприятия ориентированного на клиента в системе отношений «бизнес-общество».

**Задачи:**

- определение места дисциплины «Сервисная деятельность в организации» (далее СД) в предметном блоке;
- раскрытие специфики СД как объекта научного исследования;
- раскрытие основных понятий дисциплины «Сервисная деятельность в организации»;
- формирование представлений о целях и задачах СД;
- выработка целостного представления о различных аспектах СД;
- формирование представления о различных моделях СД;
- изучение правового регулирования СД;
- ознакомление с принципами управления на основе принципов организации СД;
- изучение методов оценки эффективности СД

### 1.2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы направления подготовки

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в организации» относится к базовой части блока Б1. Изучение данной учебной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных обучающимися при изучении предшествующих курсов: «История управленческой мысли», «Корпоративная социальная ответственность», «Организационное поведение». Изучение учебной дисциплины «Сервисная деятельность в организации» необходимо для освоения таких дисциплин, как «Теория организации», «Управленческий учет», «Внешнеэкономическая деятельность».

### 1.3 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-3	способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;	ОПК-3.1. Знает основы принятия организационно-управленческих решений, принципы их реализации в условиях сложной и динамичной среды. ОПК-3.2. Умеет оценивать последствия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости. ОПК-3.3. Владеет навыками разработки, принятия и реализации организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Объем учебной дисциплины (модуля).

Объем дисциплины 180 составляет зачетных единиц/ часов:

Вид учебной работы	Всего, часов	Очно- заочная форма
		2 курс, часов
	Очно-заочная форма	Очно- заочная форма
<b>Аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего в том числе:</b>	<b>32</b>	<b>26</b>
<b>Лекции (Л)</b>	16	16
В том числе, практическая подготовка (ЛПП)		
<b>Практические занятия (ПЗ) (в том числе зачет)</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
В том числе, практическая подготовка (ПЗПП)		
<b>Лабораторные работы (ЛР)</b>		
В том числе, практическая подготовка (ЛРПП)		
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
В том числе, практическая подготовка (СРПП)		
<b>Промежуточная аттестация (подготовка и сдача), всего:</b>		
Контрольная работа		
Курсовая работа		
Зачет, зачет с оценкой	36	36
<b>Итого:</b> Общая трудоемкость учебной дисциплины (в часах, зачетных единицах)	<b>108</b>	<b>108</b>

## 2.2. Содержание разделов учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (тематика занятий)	Формируемые компетенции (индекс)
1	Тема 1. Основы теории услуг	<p>Основные понятия сервисной деятельности. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни. Сервис как феномен. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Классификации услуг. Виды услуг и форм обслуживания. Категории услуг, особенности их предоставления. Основные характеристики услуг. Характеристики материальных услуг; особенности услуг непродуцированной сферы деятельности. Основные характеристики товара (продукта). Отличие услуги от товара. Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг.</p>	ОПК-3
2	Тема 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека	<p>Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль сервисной деятельности в обеспечении качества жизни, уровня социально-экономического развития страны. Взаимоотношения в сервисной деятельности (манипуляция человеком через потребности). Общение в сервисной деятельности. Психология и мотивация «потребителя», «клиента», «специалиста сервиса». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей). Понятие «контактная зона». Сервис как форма объект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние отношений в сервисной деятельности. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности.</p>	ОПК-3
3	Тема 3. Основы теории	Теория организации обслуживания. Категории предприятий, осуществляющих предоставление	ОПК-3

	обслуживания	<p>услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы. Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия предоставления услуг. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)». Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности – ОКВЭД. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Особенности обслуживания с учетом категории потребителей. Понятие и содержание технологии сервиса. Сервис как феномен. Новые виды услуг. Инновационные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Предоставление услуг, как самостоятельный вид экономической деятельности. Роль инновационных процессов и технологий в развитии сервиса.</p>	
--	--------------	--	--

### 2.3. Разделы дисциплины и виды занятий

#### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела	Аудиторная работа	Внеауд. работа	Объем в часах
-------	----------------------	-------------------	----------------	---------------

		Л	ПЗ/ЛР	СР	Всего
		в том числе, ЛПП	в том числе, ПЗПП/Л РПП	в том числе, СРПП	в том числе, ПП
1.	Тема 1. Основы теории услуг	4	4	16	24
2.	Тема 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека	6	6	12	24
3.	Тема 3. Основы теории обслуживания	6	6	12	24
	<i>Итого:</i>	16	16	40	72
	<i>Зачет с оценкой</i>			36	36
	<i>Всего:</i>	16	16	76	108

#### 2.4. План самостоятельной работы обучающегося по дисциплине (модулю)

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Название разделов и тем	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, час.	Формируемые компетенции	Формы контроля
1	Тема 1. Основы теории услуг	Подготовка к опросу	16	ОПК-3	Опрос зачет
		В том числе подготовка к зачету, экзамену	6		
2	Тема 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека	Подготовка к опросу	12	ОПК-3	Опрос зачет
		В том числе подготовка к зачету, экзамену	4		
3	Тема 3. Основы теории обслуживания	Подготовка к опросу	12	ОПК-3	Опрос Тест зачет
		В том числе подготовка к зачету, экзамену	4		
	<b>ИТОГО</b>		40		

### 3. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

Учебные занятия инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья организуются совместно с другими обучающимися в общих группах, а также индивидуально, в соответствии с графиком индивидуальных занятий.

При этом необходимо учитывать несколько аспектов:

- особенности нозологии студентов инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- психоэмоциональное состояние студентов;
- психологический климат, который сложился в студенческой группе;
- настрой отдельных студентов и группы в целом на процесс обучения.

При организации учебных занятий в общих группах используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, создания комфортного психологического климата в группе.

В образовательной деятельности применяются материально-техническое оснащение, специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными особенностями здоровья, электронные образовательные ресурсы в адаптированных формах.

Специфика обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья предполагает использование игрового, практико-ориентированного, занимательного материала, который необходим для получения знаний и формирования необходимых компетенций. Подготовка студентами заданий для семинарских занятий должна сочетать устные и письменные формы в соответствии с их особенностями здоровья.

Для того чтобы предотвращать наступление у студентов с инвалидностью и обучающихся имеющих ограниченные возможности здоровья быстрого утомления можно использовать следующие методы работы:

- чередование умственной и практической деятельности;
- преподнесение материала с использованием средств наглядности;
- использование технических средств обучения, чередование предъявляемой на слух информации с наглядно-демонстрационным материалом.

При освоении дисциплин инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение должно отводиться проведению с ними индивидуальной работы со стороны преподавателей. В индивидуальную работу включается:

- индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы;
- индивидуальная воспитательная работа.

**Особенности обучения студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.** Для студента имеющего нарушения опорно-двигательного аппарата, необходимо посоветовать использовать вспомогательные средства для усвоения программы, например, диктофон и другие электронные носители информации.

При проведении аудиторных занятий со студентами, имеющими осложнения с моторикой рук возможно использование следующих вариантов работы:

- обеспечение студентов электронными текстами лекций и заданий к семинарским занятиям;
- использование технических средств фиксации текста (диктофоны), с последующим составлением тезисов лекции в ходе самостоятельной работы студента, которые они впоследствии могут использовать при подготовке и ответах на семинарских занятиях.

Одним из видов работы для студентов, испытывающих трудности в письме может быть подготовка к семинарским занятиям таких заданий, которые не требуют от них

написания длинных текстов ответов. Наиболее оптимальным вариантом такого задания, выполняемого в письменной форме, может служить тестовое задание. Использование тестирования студентов необходимо совмещать с обсуждением вариантов ответов.

Контроль знаний можно вести как в устном, так и в письменном виде.

### **Особенности обучения студентов с нарушением слуха.**

При организации образовательного процесса со слабослышащей аудиторией рекомендуется использовать следующие педагогические принципы:

- наглядности преподаваемого материала;
- индивидуального подхода к каждому студенту;
- использования информационных технологий;
- использования учебных пособий, адаптированных для восприятия студентами с нарушением слуха.

Студенту с нарушением слуха следует предложить занять место на передних партах аудитории, а преподавателю рекомендуется больше времени во время занятий находиться рядом с рабочим местом этого студента. Учитывая, что такие студенты лучше понимают по губам, желательнее располагаться к ним лицом, говорить громко и четко.

Для повышения уровня восприятия учебной информации студентами рассматриваемой группы, рекомендуется применение звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных и других средств. Сложные для понимания темы следует снабжать как можно большим количеством наглядного материала. Особую роль в обучении лиц с нарушенным слухом, играют видеоматериалы. По возможности, предъявляемая видеoinформация может сопровождаться текстовой бегущей строкой или сурдологическим переводом.

Контроль знаний студентов указанной нозологии может вестись преимущественно в письменном виде, но для развития устной речи, рекомендуется предложить студенту рассказать ответ на задание в тезисах.

**Особенности обучения студентов с нарушением зрения.** Специфика обучения слабовидящих студентов заключается в следующем:

- необходимо дозировать учебную нагрузку;
- применять специальные формы и методы обучения, технические средства, позволяющие воспринимать информацию, а также оптических и тифлопедагогических устройств, расширяющих познавательные возможности студентов;
- увеличивать искусственную освещенность помещений, в которых занимаются студенты с пониженным зрением.

При зрительной работе у слабовидящих студентов быстро наступает утомление, что снижает их работоспособность. Поэтому необходимо проводить небольшие перерывы или переключение рабочей активности.

При чтении лекций, слабовидящим студентам следует разрешить использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры, как способ конспектирования, во время занятий. Необходимо комментировать свои жесты и надписи на доске и передавать словами то, что часто выражается мимикой и жестами.

При работе на компьютере следует использовать принцип максимального снижения зрительных нагрузок, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности. Кроме того, необходимо использовать специальные программные средства для увеличения изображения на экране или для озвучивания информации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

1. информация по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, на электронном носителе, в печатной форме увеличенным шрифтом и т.п.);

2. доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа);

3. доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно, др.).

При необходимости для студентов с инвалидностью и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов, а также может быть предоставлено дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

#### **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

*Самостоятельная работа*, наряду с аудиторными занятиями, является неотъемлемой частью изучения дисциплины. Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести тетради для конспектирования лекций и практических занятий.

К видам самостоятельной работы в рамках обучения относятся:

- самостоятельный поиск и изучение научных материалов в рамках курса, в том числе при подготовке к практическим занятиям;

- анализ изученных материалов и подготовка устных докладов и контрольной работы в соответствии с выбранной для этого вида работы темой;

- самостоятельное изучение определенных разделов и тем дисциплины;

- подготовка к аудиторным занятиям;

- подготовка к промежуточному, текущему контролю знаний и навыков (в т.ч. к контрольным работам, тестированию и т.п.);

- подготовка к зачету или экзамену.

При этом необходимо учитывать рекомендации преподавателя и требования учебной программы. При подготовке к зачету повторять пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на зачет и содержащихся в данной программе. Использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем.

Обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы, размещенными на официальном сайте университета:

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях и самостоятельной работе обучающихся.

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы**

## **студентов**

### **Методические рекомендации по подготовке к теоретическому опросу**

Одной из форм самостоятельной работы студентов является подготовка к устному опросу. Для подготовки к опросу студенту рекомендуется изучить лекционный материал, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов по соответствующей теме.

Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с научной и методической литературой. При подготовке к опросу студентам рекомендуется обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.

### **Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям и выполнению практического задания**

Одной из важных форм самостоятельной работы по дисциплине является подготовка к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия,
- определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы по теме курса;
- продумать пути и способы решения проблемных вопросов;
- продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

В ходе практического занятия необходимо выполнить практическое задание, а затем объяснить методику его решения.

### **Методические рекомендации по выполнению кейс-задания**

Кейс-задание представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. С помощью этого метода студенты имеют возможность проявить и совершенствовать свои аналитические и оценочные навыки, формулировать эффективные и наиболее рациональные управленческие решения на основе результатов финансового анализа деятельности организации.

Цели выполнения студентами кейс-задания:

- развитие у студентов аналитического мышления;
- развитие у студентов практических навыков расчета налогового бремени организации;
- формирование у студентов навыков оптимизации налогообложения и разработки эффективной налоговой политики;
- повышение мотивации студентов к обучению и профессиональному развитию.

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной работы студентов.

Этапы выполнения кейс-задания и рекомендации студентам

	Этапы выполнения кейса	Рекомендации студентам
--	------------------------	------------------------

	Знакомство с содержанием кейса	Определить цель и задачи кейса
	Поиск исходной информации для решения кейса	В качестве исходной информации рекомендовано использовать отчетные данные организации
	Определение последовательности решения кейса	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обосновать последовательность расчета основных налогов, уплачиваемых организацией</li> <li>2. Обосновать применяемую методику оценки налогового бремени организации</li> </ol>
	Решение кейса	Проведение расчета всех уплачиваемых организацией налогов, провести расчет налогового бремени
	Оценка полученных результатов	По результатам расчета необходимо сделать выводы
	Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности организации	На основании выводов рекомендовано разработать соответствующие пути снижения налоговой нагрузки организации
	Презентация выполненных заданий	<p>Рекомендовано использовать письменный отчет-презентация.</p> <p>Письменный отчет-презентация требует проявления таких качеств, как умение подготовить текст, точно и аккуратно составить отчет, не допустить ошибки в расчетах и т.д.</p> <p>При подготовке отчета по кейс-заданию следует придерживаться следующей структуры:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оглавление</li> <li>2. Введение. Во введении дать краткую характеристику анализируемой организации, выбранной методике оценки налогового бремени</li> <li>3. Основная часть. Провести анализ налоговой нагрузки организации и обосновать пути ее снижения</li> <li>4. Заключение.</li> <li>5. Библиография</li> </ol> <p>Общий объем отчета по кейс-заданию составляет 10-12 стр. формата А4, включая титульный лист и библиографию.</p>
	Подведение итогов. Оценка выполнения кейс-задания	<p>Примерными критериями оценки выполнения кейс-задания являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• умение провести расчет налоговой нагрузки организации</li> <li>• уровень аргументации, способность правильно делать выводы по результатам расчета;</li> <li>• способность принимать эффективные управленческие решения;</li> <li>• качество оформления отчета.</li> </ul>

### Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Тесты – это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов.

По форме тестовые задания могут быть весьма разнообразны.

**К первой** группе относятся задания закрытой формы с единственным правильным ответом из нескольких представленных.

**Вторую** группу составляют задания открытой формы, где ответ вводится самостоятельно в поле ввода.

**Третья** группа представлена заданиями на установление соответствия, в которых элементом одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества.

**В четвертой** группе тестов требуется установить правильную последовательность вычислений или каких-то действий, шагов, операций и т. п., используются задания на установление правильной последовательности.

При подготовке к тестированию студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- выяснить условия тестирования;
- внимательно прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов написать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания, что позволит максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;
- на трудный вопрос не тратить много времени, а переходить к следующему. К трудному вопросу можно вернуться позже;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Очно-заочная форма

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР, в том числе, ПП)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	Л	Лекция-дискуссия, лекция-беседа	4
	ПЗ	Доклад – презентация, анализ письменных практических заданий	4
<b>Итого:</b>			<b>8</b>

*Лекция-беседа*, или «диалог с аудиторией», является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей обучаемых.

К участию в лекции-беседе можно привлечь различными приемами, так, например, озадачивание слушателей вопросами в начале лекции и по ее ходу. Слушатели отвечают с мест. Если преподаватель замечает, что кто-то из обучаемых не участвует в ходе беседы,

то вопрос можно адресовать лично тому слушателю, или спросить его мнение по обсуждаемой проблеме. Для экономии времени вопросы рекомендуется формулировать так, чтобы на них можно было давать однозначные ответы. С учетом разногласий или единодушия в ответах преподаватель строит свои дальнейшие рассуждения, имея при этом возможность, наиболее доказательно изложить очередное понятие лекционного материала.

Вопросы могут быть как простыми для того, чтобы сосредоточить внимание слушателей на отдельных аспектах темы, так и проблемные. Обучаемый, продумывая ответ на заданный вопрос, получает возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщения, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять важность обсуждаемой темы, что повышает интерес, и степень восприятия материала слушателями.

Во время проведения лекции-беседы преподаватель должен следить, чтобы задаваемые вопросы не оставались без ответов, т.к. они тогда будут носить риторический характер, не обеспечивая достаточной активизации мышления обучаемых.

*Лекция-дискуссия.* В отличие от лекции-беседы здесь преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и учащегося, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых. Эффект достигается только при правильном подборе вопросов для дискуссии и умелом, целенаправленном управлении ею. Так же можно предложить слушателям проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал.

По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается.

Положительным в дискуссии является, то, что обучаемые соглашались с точкой зрения преподавателя с большой охотой, скорее в ходе дискуссии, нежели во время беседы, когда преподаватель лишь указывает на необходимость принять его позицию по обсуждаемому вопросу.

Данный метод позволяет преподавателю видеть, насколько эффективно слушатели используют полученные знания в ходе дискуссии. Отрицательное же то, что обучаемые могут неправильно определять для себя область изучения или не уметь успешно обсуждать возникающие проблемы. Поэтому в целом занятие может оказаться запутанным. Слушатели в этом случае могут укрепиться в собственном мнении, а не изменить его. Выбор вопросов для активизации учащихся и темы для обсуждения, составляется самим преподавателем в зависимости от конкретных дидактических задач, которые преподаватель ставит перед собой для данной аудитории.

*Доклад-презентация.* Использование мультимедийных возможностей во время докладов преследует следующие цели: демонстрация возможностей и способностей организации доклада в соответствии с современными требованиями и с использованием современных информационных технологий; наглядное представление основных положений доклада; повышение эффективности доклада за счет одновременного изложения материала и показа демонстрационных фрагментов (аудио-визуальная подача материала); поддержание интереса к материалу изложения.

Докладчик в праве выбрать программное обеспечение для презентации своего доклада, однако следует учесть совместимость ПО с теми компьютерами, где будет

проходить презентация, поэтому данные методические рекомендации разработаны для установленного на факультете лингвистики лицензионного пакета Microsoft Office.

Подготовка доклада с презентацией состоит из следующих этапов:

1. Подготовка текста доклада по рекомендованным источникам.
2. Разработка структуры презентации.
3. Создание презентации в Microsoft PowerPoint.
4. Репетиция доклада с использованием презентации.

Следует обращать внимание на дату публикации и фамилию автора (или издательство). Слишком старый год издания (более 5 лет для актуальных исследований и более 10 лет для фундаментальных наук) может не содержать современных точек зрения по интересующему вас вопросу. Исключение может составить рассмотрение истории вопроса. К частным исследованиям также подходите критически.

Приветствуется предоставление разных подходов к решению проблемы: неоднозначность способствует развитию дискуссии и создает почву для формирования умения анализировать и обобщать полученную информацию. Теоретические положения должны быть проиллюстрированы примерами. Поскольку доклад будет поддержан презентацией, следует включить в текст таблицы, схемы, рисунки и диаграммы – все то, что поможет слушателям вникнуть в суть проблемы и облегчит ее понимание. Сплошная текстовая информация затрудняет восприятие, поэтому необходимо продумать схематическую и графическую форму подачи материала, там, где это возможно.

Структура презентации должна соответствовать плану (структуре) доклада. Титульный слайд должен содержать название доклада, имя докладчика. Также на первый слайд можно поместить название и логотип университета и / или подразделения, в котором происходит доклад.

Очередность слайдов должна четко соответствовать структуре доклада. Не следует в процессе доклада возвращаться к предыдущим слайдам или перелистывать их вперед, это усложнит процесс и может сбить ход рассуждений. Слайды можно пронумеровать с указанием общего количества слайдов в презентации. Таким образом, аудитория будет понимать, сколько слайдов осталось до конца доклада, а также задавать вопросы по теме выступления со ссылкой на номер слайда.

Слайды должны демонстрировать лишь основные положения доклада в тезисном (конспектном) формате.

В случае если объемный текст нужен на экране (определение, цитата и пр.), настоятельно рекомендуется его разбивка на составляющие компоненты и/или визуальное акцентирование ключевых фрагментов (другим цветом, начертанием, размером и т.д.).

Слишком частая смена слайдов неэффективна (менее 10-15 секунд на один слайд). При разделении готового текста доклада на слайды рекомендуется засекаеть время «проговаривания» одного слайда.

Рекомендуемое общее количество слайдов может варьироваться от 10 до 20 (в зависимости от информационной насыщенности слайдов).

*Метод анализа конкретной ситуации* - педагогическая технология, основанная на моделировании ситуации или использовании реальной ситуации, в целях анализа данного случая, выявления проблем, поиска альтернативных решений и принятия оптимального решения проблемы.

Процесс анализа конкретной ситуации и восхождение к решению выявленных проблем:

- введение в проблему. На первой ступени учебного процесса в центре внимания находится осмысление проблемной ситуации. Цель этой ступени – краткое описание ситуации и представление сути проблемы. Лишь после этого можно начать основную работу. Причем обучающиеся получают задание проанализировать ситуацию таким образом, чтобы выделить важные аспекты для дальнейшего хода событий среди

несущественных фактов. Подобная деятельность требует особых умений обучающихся, усиленное внимание преподавателя должно быть направлено на развитие способности чувствовать и понимать важность проблемы.

Идентифицируя проблему и определяя первопричины, обучающиеся как бы «ставят диагноз», для чего необходимо понимание взаимозависимостей и функциональных связей в анализируемой ситуации. После того, как обучающиеся поняли существующую проблемную ситуацию, они получают задание сформулировать цели дальнейшей работы с заданием, что происходит в ходе групповой дискуссии.

- сбор информации. Дидактически обработанные задания содержат наряду с описанием ситуации краткое резюме, рабочие задания и вопросы для дискуссии, которые помогают учащимся ориентироваться в течение всего процесса решения проблемы. Комментарии преподавателя позволяют привести в соответствие с индивидуальным уровнем развития обучающихся формулировки заданий.

Если задание предоставляет ограниченную информацию, от обучающихся требуется самим раздобыть отсутствующую, но необходимую для принятия решения, информацию. Для отбора информации должны быть выработаны критерии. Одна из возможностей получения дополнительной информации - обращение к преподавателю. В таком случае экономится время, преподаватель оперативно получает представление о затруднениях, обучающихся и пробелах в их знаниях, следовательно, может быстро их устранить. Однако такой подход к получению информации создает опасность, ибо трудно прогнозировать результат его воздействия на последующее решение группы. Другая возможность получения информации - самостоятельный поиск источников, сбор и оценка информации, что требует специальной подготовки обучающихся. Следующая возможность - добывание информации вне образовательного учреждения, например, на предприятиях. Так обучающиеся заранее знакомятся с различными возможностями реальных рабочих мест, что важно для их будущей профессиональной деятельности.

Итак, на данной ступени обучающиеся должны не только проанализировать предоставленный фактический материал, но, если это необходимо, самостоятельно собрать и оценить дополнительную информацию.

Эта работа проводится в малых группах, которые должны самостоятельно освоить постановку проблемы при анализе ситуации. Преимущество работы в малых группах в том, что обучающиеся с разным уровнем подготовки могут взаимно обмениваться своими знаниями и опытом; застенчивые обучающиеся получают возможность проявить себя и самоутвердиться; у всех участников группы развивается умение работать в команде, готовность к кооперации и коммуникации.

- рассмотрение альтернатив. На этой ступени на переднем плане находится развитие альтернатив действий. Обучающийся должен освободиться от одномерного мышления, которое рассматривает только одну возможность или решение как правильное. Необходимо обратиться к творчеству обучающихся, чтобы найти как можно больше альтернатив решения для исследования ситуации. Чтобы суметь предложить больше альтернатив от студента, требуется рассмотреть комплексную проблему под разными углами зрения. Дополнительный эффект состоит в том, что при включении многих точек зрения в комплексную систему требуется увеличение силы воображения обучающегося.

Задача этой ступени состоит в том, чтобы открыть обучающимся разносторонние способы мышления и разъяснить им, что решения всегда принимаются на основе выбора из многих альтернатив. В производственно-экономическом обучении редко существует лишь одно решение проблемы. Обучающийся должен становиться более «чувствительным», чтобы в последующей профессиональной и личной жизни не принимать представляемые решения вслепую, а искать возможные альтернативы. Рассмотрение альтернатив происходит в малой группе.

- принятие решения. На этой ступени от обучающихся требуется найти совместное решение внутри малой группы. До того, как прийти к этому, обучающиеся должны

сопоставить все найденные альтернативы решения. Чтобы суметь прийти к решению на фундаментальной основе, они должны принять во внимание преимущества и недостатки каждой отдельной альтернативы, а также их последствия. Если обучающиеся в заключение хотят сравнить альтернативы, то имеет смысл письменно зафиксировать преимущества и недостатки, а также последствия отдельных альтернатив. Преимущество здесь в том, что обучающиеся сохраняют общее представление, чтобы, исходя из рациональных, по их мнению, критериев найти оптимальное решение. Далее обучающимся предлагается письменно зафиксировать факторы и аргументы, которые оказали влияние на их процесс решения.

- презентация решения. Презентация решения происходит уже не в малых группах, а перед всей аудиторией. При этом отдельные группы представляют решение, к которому они пришли. Если исследование случая предлагает пространство для нескольких возможностей решения, то нужно исходить из того, что отдельные группы пришли к разным и частично противоположным решениям. Из этого можно развить оживленную дискуссию, при которой каждая группа пытается аргументировать свое решение, но при этом принимает во внимание возражения оппонентов. На основе возражений малая группа может сама контролировать, убедительна ли их цепь аргументов. Так как отдельные малые группы действуют как противники, их задача - с одной стороны, защитить свое решение, а с другой, критически проверить аргументы другой группы. Чтобы «вырасти» для такой возможной «горячей» дискуссии, обучающиеся должны сначала научиться искусно владеть языком и аргументами. В этой фазе следует подчеркнуть роль учителя как модератора, который заботится о регулируемом ходе дискуссии. Важным условием здесь является то, что преподаватель сам должен владеть необходимой компетенцией для осуществления руководства обучающимися в рамках дискуссии.

- сравнительный анализ. В рамках этой последней ступени учебного процесса обучающимися сравниваются найденные решения с решением, принятым в действительности. Сравнение дает возможность критически рассмотреть, как ситуацию, так и принятое решение. Указания в книге решений следует понимать, как предложения для решения и как пространство для альтернативных стратегий решения. Возможно, обучающиеся решают, что, с критической точки зрения, предложение к решению уже не соответствует современным границам и нормам. Если обучающиеся способны к критическим оценкам современного состояния, то они смогут раскрыться как личности, желающие осознанно влиять на будущее развитие.

Эффективность работы с использованием метода анализа конкретной ситуации во многом зависит от умения преподавателя организовывать групповую работу: направлять беседу в нужное русло, контролировать время, вовлекать в дискуссию всех обучающихся, обеспечивать продуктивную обратную связь, корректно формулировать вопросы и задания, обобщать результаты и подводить итоги. В этих целях полезно разработать и использовать на занятиях рекомендации для учащихся по работе с подобными заданиями.

Наконец, необходимо корректно составить и оформить собственно само задание. Как уже говорилось, содержание задания обычно состоит из пакета специально подобранных в соответствии с дидактическими целями материалов. Ситуация может быть смоделирована, но в строгом соответствии с существующей реальностью.

Как в любом увлекательном повествовании, в задании, дабы вызвать познавательную активность обучающихся, должны присутствовать: введение, цель которого вызвать интерес к предлагаемому материалу, продемонстрировать практическую ценность и связь с изучаемым материалом (дисциплиной, темой); главная часть, которая содержит описание проблемной ситуации, необходимые ссылки, соответствующие цитаты, характеристики действующих лиц, представление о внутренних и внешних взаимосвязях и взаимозависимостях; заключение, где приводятся обобщения, описывается актуальность и значимость проблемы, акцентируются ограничения, влияющие на возможности разрешения проблемы.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 6.1. Организация входного, текущего и промежуточного контроля обучения

Входное тестирование – не предусмотрено

Текущий контроль – тесты

Промежуточная аттестация – экзамен

### 6.2. Тесты

#### Вариант 1

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

1. Услуга – это:

- 1.любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
- 2.осязаемые действия, направленные на товар или человека;
- 3.это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

2. Сервисная деятельность – это:

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

3. Производственные услуги – это:

- 1.услуги банков, страховых компаний;
- 2.инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
- 3.пассажирский транспорт, торговля, образование.

4. Распределительные услуги включают:

- 1.массовые коммуникации;
- 2.услуги транспорта, торговли, связи;
- 3.консалтинг, инжиниринг.

5. Профессиональные услуги оказывают:

- 1.развлекательные учреждения;
- 2.организации общественного питания;
- 3.рекламные компании.

6. Общественными услугами являются:

- 1.телевидение, радио, образование;
- 2.услуги, связанные с досугом;
- 3.услуги, связанные с транспортом.

7. Материальные услуги направлены на:

1. формирование отдельных требований потребителей;
2. удовлетворение материальных потребностей;
3. удовлетворение духовных потребностей.

8. Непроизводственные услуги – это:

1. транспортировка грузов;
2. техническое обслуживание оборудования;
3. услуги здравоохранения, культуры.

9. К некоммерческим услугам относят:

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

10. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

1. государственными;
2. идеальными;
3. смешанными.

11. Идеальная услуга – это:

1. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
2. сопровождение товарно-материальных ценности, облегчая их обращение;
3. все виды производственных услуг.

12. К легитимным услугам относят:

1. нелегальные услуги;
2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
3. услуги, одобряемые государством и обществом.

13. Услуги хирурга являются:

1. личностными;
2. идеальными;
3. нелегитимными.

14. Целью сервисной деятельности является:

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

Выбор нескольких вариантов ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов:

15. Сервис — это:

1. явление;
2. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
3. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
4. предпродажное и гарантийное обслуживание.

16. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;

3. неизменностью качества.

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

17. Одним из основных направлений стратегического развития сервиса выступает:

1. совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
2. ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
3. совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

18. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. материально-преобразовательная;
2. исследовательская;
3. познавательная;
4. потребительская (пользовательская);
5. ценностно-ориентационная;
6. коммуникативная (общение).

19. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

1. эмпирический и теоретический;
2. оценочный и информационный;
3. аналитический и экспертный.

20. Что в современных условиях придает сервисной деятельности особую значимость?

1. то, что принципы ресурсобеспечения и установки бережного обращения с окружающей средой начинают проникать в массовое сознание потребителей;
2. то, что потребление услуг начинает преобладать над потреблением многочисленных материальных благ;
3. то, что оправдывается всевластие спекулятивного (валютно-финансового) капитала и своекорыстие транснациональных компаний, действующих в разных странах мира

21. Средства, которые функционируют в содержании сервисной деятельности – это:

1. баланс природы и общества;
2. синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;
3. устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
4. сохранение среды обитания;
5. рост профессионального мастерства.

Выбор нескольких вариантов ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов:

22. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности:

1. природные или сформированные обществом черты человека;
2. первичные (витальные) и социальные потребности;
3. уровень развития экономики и хозяйственная система;
4. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
5. общественные структуры: государство, церковь, политические партии.

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

23. Сфера обслуживания населения – это:

- 1.совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
- 2.деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
- 3.деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

24. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- 1.это отчужденный от производителя результат труда;
- 2.это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
- 3.фактически производство совмещено с потреблением.

25. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- 1.процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- 2.услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- 3.их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.

26. В чем заключается несохраняемость услуг:

1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания;
4. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

Выбор нескольких вариантов ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов:

27. Отличительными особенностями услуг являются:

- 1.неосвязаемость услуг;
- 2.неразрывность производства и потребления услуги;
- 3.несохраняемость услуг;
- 4.неповторяемость услуг;
- 5.незабываемость услуг;
- 6.непостоянство качества услуг.

28. Важная роль услуг в экономике обусловлена следующими факторами:

- 1.высокой доходностью (ликвидностью) услуг, которые, как правило, потребляются в момент их производства;
- 2.услуга не может быть предложена клиенту в осязаемой форме до завершения процесса его обслуживания;
- 3.относительно невысокой материалоемкостью (включая так называемые нематериальные услуги), что увеличивает объем добавленной стоимости, а, следовательно, национальный доход;
- 4.коротким сроком получения платы за выполненные услуги.

29. Какие услуги не относятся к скрытому сектору услуг, это:

1. деятельность по подбору кадров;
2. осуществление публикаций;
3. страхование;
4. услуги фитнес-центров;
5. юридические услуги;
6. управление трудовыми ресурсами;
7. уборка помещений;
8. перевозки.

## **Вариант 2**

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

1. Жесткий сервис – это:

1. комплектация необходимой документацией перед продажей;
2. услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
3. инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса.

2. Мягкий сервис – это:

1. ремонт и наладка оборудования;
2. предварительная консультация потребителей;
3. интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара.

3. Прямой сервис направлен на:

1. материальный продукт и пользователя;
2. создание благоприятных условий при совершении торговых сделок;
3. ремонт и обслуживание конкретного оборудования.

4. Контактная зона – это:

1. любое место, где производится услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

5. Контактной зоной может считаться:

1. стойка администратора в гостинице;
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

6. Контактной зоной не является:

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

7. Предпродажный сервис – это:

1. гарантийный сервис;
2. послегарантийный сервис;
3. консервация, проверка, демонстрация.

8. Гарантийный сервис:

1. всегда бесплатный;

2. всегда платный;
3. выбирается потребителем.

8. Функциональная диверсификация в сфере сервиса – это требование соответствия объекта спроса:

1. атмосфере его использования потребителем;
2. духовной индивидуальности потребителя;
3. физической индивидуальности потребителя;
4. текущей моде;
5. представлениям потребителя о его социальном статусе.

9. Ситуационная диверсификация в сфере сервиса – это требование соответствия объекта спроса:

1. текущей моде;
2. физической индивидуальности потребителя;
3. духовной индивидуальности потребителя;
4. атмосфере его использования потребителем;
5. представлениям потребителя о его социальном статусе.

10. Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса обслуживания:

1. диаграммное проектирование;
2. точки соприкосновения;
3. потребительский сценарий;
4. программное моделирование;
5. реинжиниринг.

11. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса обслуживания:

1. чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
2. его применение требует значительных временных затрат;
3. предполагается использование специализированных программных пакетов;
4. обязательно требуется значительный опыт работы.

12. Точка соприкосновения это:

1. процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент производства и потребления услуг;
2. процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент обслуживания;
3. процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент оплаты услуги;
4. процесс взаимодействия между персоналом фирмы и потребителями в момент потребления услуги.

Выбор нескольких вариантов ответа из предложенного множества  
Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов:

13. Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы:

1. обеспечение необходимыми ресурсами;
2. технологический процесс исполнения;
3. контроль;
4. проверка;

5. испытание;
6. отгрузка;
7. приемка;
8. процесс обслуживания.

14. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса обслуживания:

1. эффективная интеграция невидимой части услуги;
2. в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
3. тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
4. возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

15. Укажите, какие из характеристик являются справедливыми для реинжиниринга бизнес-процессов:

1. фундаментальный;
2. радикальный;
3. резкий;
4. постепенный;
5. эволюционный.

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

16. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

1. спрос;
2. потребность;
3. мотивация;
4. стресс.

17. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
2. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
3. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

18. Тип клиентов, которым присущи характеристики "Я стараюсь избегать покупок. Выбор покупки отдаю другим" ... покупатель.

1. обороняющийся
2. опытный
3. легковверный
4. равнодушный

19. Тип клиентов, которым присущи характеристики "Если буду покупать, то потребую лучший продукт за низкую цену"- ... покупатель.

1. обороняющийся
2. равнодушный
3. опытный
4. легковерный

20. К.К.Платонов на инстинктивные и социализованные подразделял:

1. социальные потребности;
2. биологические потребности;
3. патологические потребности.

Выбор нескольких вариантов ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов:

21. Внешние факторы, влияющие на возникновение потребностей в услугах:

1. культура
2. все ответы верны
3. референтная группа
4. демографический фактор

22. Внутренние факторы, влияющие на возникновение потребностей в услугах

1. мотивы
2. все ответы верны
3. эмоции
4. личностные факторы

23. Укажите потребности, которые по Д.Шварцу не являются эмоциональными потребностями:

1. потребность в комфорте;
2. желание поторговаться;
3. экономия и качество;
4. полезность.

24. Какие из потребностей по Дж.Ф.Энджелу связаны с объективными характеристиками продукта:

1. утилитарные;
2. гедонистические;
3. эмоциональные;
4. статусные.

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

25. Тип продавцов, которым присуще характеристики: "Я хочу подружиться с клиентом. Он купит товар в результате наших личных отношений" - ... продавец.

1. агрессивный
2. эмоциональный
3. обычный
4. хороший

26. Тип продавцов, которым присуще характеристики: "Я предоставил товар, покупателю решать, купить он его или нет. Если не купит вина не моя, а товара"- ... продавец.

1. безразличный
2. хороший

3. обычный
4. агрессивный

27. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

1. ателье;
2. контактная зона;
3. зал ожидания;
4. комната для посетителей.

28. Выражение «Потребитель всегда прав» означает, что:

1. у потребителя нет обязанностей;
2. потребитель «король», а исполнитель – «прислуга»;
3. у исполнителя нет прав;
4. потребитель всегда вправе ждать выполнения требований.

29. Систематическое обновление перечня услуг, это показатель эффективности деятельности сервисной организации:

1. качественный;
2. функциональный;
3. количественный;
4. основной.

Выбор нескольких вариантов ответа из предложенного множества  
Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов:

30. Конструктивные качества работников – это:

1. высокий образовательный уровень граждан;
2. коммуникативные способности граждан;
3. информационно познавательные потребности;
4. уровень капитала интеллектуальной собственности;
5. здоровье и умение его сохранить;
6. способность к постоянному повышению своего профессионального уровня.

31. Что из перечисленного ниже является элементом системы управления персоналом:

1. рассмотрение сущности персонала гостиницы как объекта управления;
2. формирование целей, функций, организационной структуры управления персоналом, вертикальных и горизонтальных функциональных взаимосвязей руководителей и специалистов в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений;
3. оценка персонала;
4. мотивация.

32. С какой целью используются профессиональные стандарты:

1. определения заработной платы;
2. формирования графика работ;
3. для мотивации;
4. для уточнения перечня должностных обязанностей.

33. Аттестация не выступает как:

1. целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала требованиям, предъявляемым к нему руководством;

2. часть аудита качества;
3. способ оценки персонала;
4. форма планирования персонала.

34. Является ли аттестация инструментом планирования инвестиций в персонал:

1. да;
2. нет;
3. да, если она ежегодная;
4. да, если проводится методом самоаттестации.

35. Корректно проводимая аттестация не должна привести к такому результату, как:

1. повышение ответственности персонала;
2. появление опасений сотрудника за сохранение своего места;
3. увольнение сотрудника;
4. повышение производительности труда.

### **Вариант 3**

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

1. Профессионально-служебная этика – это:

1. честность и порядочность по отношению к окружающим;
2. совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм;
3. соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент.

2. Взаимодействие людей, имеющих несовместимые цели и способы достижения этих целей это:

1. общение
2. верного ответа нет
3. обслуживание
4. конфликт

3. Описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предполагается предоставить потребителям - это....

1. планирование услуги
2. процесс покупки услуги
3. концепция обслуживания
4. разработка услуги

4. Стандарты обслуживания - это ...

1. правила работы сотрудников сервис-центра
2. гарантии выполнения определенных видов работ в гарантийный период
3. пожелания потребителей относительно качества обслуживания

5. Аспект культуры сервиса, помогающий работнику контактной зоны познать свой внутренний мир в целях сознательного регулирования своего поведения в процессе обслуживания

1. инновационный аспект культуры сервиса
2. эстетический аспект культуры сервиса
3. психологический аспект культуры сервиса

4. этический аспект культуры сервиса
6. Аспект культуры сервиса, помогающий понять поведение клиентов для выбора наилучшего варианта (способа) их обслуживания
  1. эстетический аспект культуры сервиса
  2. этический аспект культуры сервиса
  3. инновационный аспект культуры сервиса
  4. психологический аспект культуры сервиса

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

7. По критерию характера последствий конфликты могут быть:

1. функциональными и дисфункциональными;
2. симметричными и асимметричными;
3. субъективными и объективными;
4. затяжными, вялотекущими и моментными.

8. По распределению потерь конфликты делятся на:

1. функциональными и дисфункциональными;
2. симметричными и асимметричными;
3. субъективными и объективными;
4. затяжными, вялотекущими и моментными.

9. По характеру конфликты могут быть:

1. функциональными и дисфункциональными;
2. симметричными и асимметричными;
3. субъективными и объективными;
4. затяжными, вялотекущими и моментными.

10. По временным параметрам конфликты делятся на:

1. функциональными и дисфункциональными;
2. симметричными и асимметричными;
3. субъективными и объективными;
4. затяжными, вялотекущими и моментными.

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

11. Этап процесса создания и разработки услуги, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат ....

1. создание концепции обслуживания
2. анализ возможностей производства и сбыта
3. утверждение проекта
4. тестирование концепции обслуживания

12. Этап процесса разработки услуги, где используют принципы - "Формулировка целей и генерирования идей" стадия ...

1. испытания
2. разработки стратегии развития нового продукта
3. освоения рынка
4. разработки услуги

13. Вид сервиса, включающий в себя комплекс интеллектуальных услуг, связанных с

индивидуализацией, т.е. с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя

1. прямой сервис
2. жесткий сервис
3. правильного ответа нет
4. мягкий сервис

14. Вид сервиса, включающий в себя услуги, связанные с поддержанием работоспособности, безотказности и заданных параметров работы товара

1. правильного ответа нет
2. косвенный сервис
3. мягкий сервис
4. жесткий сервис

15. Гарантия служит для:

1. защиты продавца
2. все ответы верны
3. конкурентной дифференциации товара
4. защиты покупателя

16. Добавление услуг к существующей линии обслуживания, которые увеличивают текущее предложение это

1. запуск новых видов деятельности
2. освоение новой услугой старого рынка
3. расширение номенклатуры продукта
4. создание значительных нововведений

17. Понятие "издержки за срок службы" включает в себя стоимость

1. технического обслуживания
2. утилизации оборудования
3. необходимых запчастей

Выбор нескольких вариантов ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов:

18. Преимущества средних, малых и сверхмалых предприятий в сфере сервиса:

1. не требуют больших капиталовложений;
2. способны более динамично развиваться, ориентируясь на инновации и быстро меняющиеся запросы потребителей;
3. им доступны любые рынки;
4. выступают важнейшим источником новых рабочих мест;
5. им доступно освоение сервисных продуктов, связанных с высокими постоянными издержками;
6. позволяют самореализоваться персоналу.

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

19. Маркетинговое управление главной целью ставит:

1. проектирование продукта в соответствии с выявленными потребностями потребителей;
2. достижение максимально полного удовлетворения потребителей;
3. освоение новых рынков;
4. разработку нового продукта.

20. Маркетинговое управление осуществляется, если:

1. нет планов формирования гибких структур производства и управления;
2. работники не знают о перспективе развития компании, большая текучесть кадров;
3. руководители встречают противодействие со стороны работников;
4. все верно.

21. К внешним факторам влияния на поведение потребителя не относится:

1. культура и ценности;
2. социальная структура;
3. референтные группы;
4. интерпретация.

22. К факторам внутреннего влияния на поведение потребителя не относится:

1. восприятие;
2. семья и домохозяйство;
3. интерпретация;
4. персональные ценности;

23. Домохозяйство формирует покупательское поведение посредством:

1. потребительской социализации;
2. оценочного влияния на поведение;
3. опыта принятия совместных решений;
4. всех перечисленных явлений.

24. Какое утверждение не указывает на отличие потребительского поведения личности и организации:

1. отраслевой спрос является производным от потребительского, вытекает из него;
2. отраслевые закупки предполагают более детальную послепокупочную оценку альтернатив;
3. потребительские взаимоотношения в случае организационной закупки более длительные;
4. существование продуктов низкой и высокой вовлеченности.

25. Послепокупочные процессы для организации:

1. важнее, чем для человека;
2. шире, чем для человека;
3. такие же, как и для человека;
4. по сути они совершенно другие, чем для человека.

26. Покупающий центр организации является:

1. неформальной группой;
2. формальной межфункциональной группой;
3. отделом;
4. должностью.

27. Для функционирования и полного проявления сервисной деятельности в мировой практике применяется система клиентурных отношений, которые представлены как единство:

1. агент – клиент – клиентурное пространство;
2. фирма – клиент – рыночное пространство;

3. турагент – турист – сфера обслуживания.

Выбор нескольких вариантов ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов:

28. Главное при внедрении и совершенствовании сервисных отношений - это:

1. повышение социальной защищенности клиентов;
2. улучшение жизненного уровня клиентов;
3. достижение доверия к сервисным структурам и их представителям;
4. улучшение качества взаимоотношений с клиентами;
5. учет материальных и духовных потребностей клиентов.

29. Сервисная деятельность отражает пять важнейших социально-экономических положений философии бизнеса:

1. достижение выгоды, прибыли, которые должны стать капиталом (деньги + опыт);
2. совершенствование коммуникативного компонента взаимодействия с партнерами и клиентами;
3. развитие прогнозирования для адресного производства (знать: что, как и сколько производить);
4. владение оперативной информацией для сохранения конкурентоспособности;
5. внедрение новейших технологий, оправдывающих риск новаторства;
6. сохранение платежеспособности потребителей, укрепление межличностных отношений, устранение малейших условий для морального ущерба.

30. Сервисная деятельность, обретая важнейшие социально-гуманистические параметры, выражает собственную структуру ценностей:

1. безопасность жизнедеятельности;
2. социальную защищенность;
3. организацию стабильного производства товаров и услуг;
4. гарантию жизнеобеспечения;
5. преодоление конфликтности.

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант:

31. Укажите корректное определение кастомизации:

1. формирование уникальной потребительской практики;
2. индивидуализация сервиса;
3. придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
4. изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

32. Укажите правильное определение индивидуализации:

1. формирование уникальной потребительской практики;
2. индивидуализация сервиса;
3. придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
4. изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

33. Инструментарий бенчмаркетинга активно использует:

1. кастомизация;
2. индивидуализация;

3. персонализация.

34. Обязательное участие потребителя предполагает:

1. кастомизация;
2. индивидуализация;
3. персонализация.

35. Выберите правильное определение аутентичности:

1. стремление потребителей приобретать настоящие, подлинные продукты, отражающие их мировоззрение;
2. индивидуализация сервиса;
3. придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
4. изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

#### **6.4. Вопросы к зачету**

1. Дайте, определения понятиям «сервисная деятельность», «услуга», «обслуживание», «потребитель услуги» и «исполнитель услуги».
2. Укажите основные отличия материальных и социально-культурных услуг. Перечислите их основные виды.
3. Перечислите основные этапы жизненного цикла услуги и дайте их характеристики.
4. Какую роль играет сервисная деятельность в экономической и социальной жизни страны?
5. Какие особенности имеет развитие сервисной деятельности в России?
6. В чем были выражены преимущества и недостатки кооперативных сервисных предприятиях? Какие перспективы развития сервисных кооперативов вы видите?
7. Каковы предпосылки развития сервисной деятельности в России?
8. Что изменилось в сервисной деятельности предприятий в России за последние двадцать лет?
9. Какова современная структура услуг населению и какие изменения произошли в ней 1993г.? Какие услуги занимают наибольший удельный вес и почему?
10. Какие особенности имеет экспорт и импорт услуг в России и за рубежом?
11. Что такое деятельность, какие виды деятельности называют бытовыми?
12. Какие потребности населения удовлетворяет сфера услуг ?
13. По каким признакам классифицируются потребности, удовлетворяемые услугами?
14. На какие группы подразделяются потребности в услугах по функциональному назначению, сезонности частоте возникновения?
15. От чего зависит настоятельность потребностей?
16. Дайте определение понятия «форма обслуживания потребителей», «метод обслуживания потребителей».
17. Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?
18. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
19. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
20. Что такое обслуживание?
21. Дайте определение понятия «контактная зона». Приведите примеры контактных зон различных сервисных предприятий.

22. Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?
23. Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?
24. Какие требования предъявляются к словам и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне?
25. Опишите модель выбора и приобретения услуг потребителем. На какие фазы делится это действие? Дайте их характеристики.
26. Перечислите критерии, лежащие в основе потребительского выбора исполнителя услуги и самой услуги.
27. Какой документ является основанием для оказания услуг потребителю? Какая информация должна содержаться в этом документе?
28. Опишите случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ).
29. Какую ответственность несет исполнитель услуги за соблюдение условий договора?
30. Как и в каком порядке возмещаются убытки потребителю в случае нарушения договора по вине исполнителя, обнаружения недостатков услуги? В какие сроки потребитель имеет право предъявить требования, связанные с недостатками оказанной услуги?
31. Как и в каком порядке возмещаются убытки исполнителю в случае расторжения договора по инициативе потребителя или неявки потребителя за результатом выполненной работы?
32. Как и в каком порядке, исполнитель возмещает утрату или повреждение материала (вещи), использованного для исполнения заказа? В каких случаях исполнитель освобождается от ответственности?
33. Как оформляется оплата услуги?
34. Дайте определение понятиям «качество услуг», «качество обслуживания», «свойство услуги (обслуживания)», «показатель качества услуги (обслуживания)».
35. Для каких целей используется показатели качества услуг?
36. От чего зависит качество исполнения и результата услуг?
37. Перечислите группы показателей качества услуг и дайте их общую характеристику.
38. Перечислите и дайте характеристику показателям назначения услуг.
39. Перечислите и дайте характеристику показателям назначения надежности услуг.
40. Перечислите и дайте характеристику показателям профессионального уровня персонала.
41. Перечислите и дайте характеристику эстетическим показателям услуг.
42. В чем сущность и какова цель систематического анализа показателей сервисной деятельности?
43. Какие показатели эффективности деятельности сервисной организации подвергаются анализу? Какие из них имеют наибольшее значение с точки зрения и информативности?
44. Как рассчитывается прибыль и ее изменения за счет изменения цен, объема оказываемых услуг, влияние на прибыль экономии от снижения затрат?
45. Перечислите факторы, из которых складывается изменение прибыли.
46. Какие группы показателей характеризуют рентабельность и как они рассчитываются?
47. Перечислите показатели, характеризующие ассортимент услуг. Каким образом ассортимент влияет на эффективность деятельности сервисной организации?
48. Как и по каким показателям проводится интегральная оценка уровня сервиса ?
49. Перечислите факторы роста спроса на услуги.

50. Как влияет наличие послепродажного обслуживания потребителей на спрос на товары.
51. Какое влияние оказывает квалификация персонала на качество работы сервисной организации?

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **7.1. Основная литература**

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>. – Режим доступа: по подписке.
2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2102179>. – Режим доступа: по подписке.
3. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682>.
4. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601>.
5. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570>.

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>. – Режим доступа: по подписке.
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084343>. – Режим доступа: по подписке.
3. Крупина, Н. Н. Стратегический менеджмент в гостинично-ресторанном сервисе : учебное пособие / Н.Н. Крупина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 211 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1832108. - ISBN 978-5-16-017232-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1832108>. – Режим доступа: по подписке.
4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. —

405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>.

5. Стикторн, М. Сервис-дизайн на практике: Проектирование лучшего клиентского опыта : практическое руководство / М. Стикторн, А. Лоуренс, М. Хормес, Я. Шнайдер. - Москва : Альпина Паблишер, 2023. - 560 с. - ISBN 978-5-9614-8146-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2141007>. – Режим доступа: по подписке.

### 7.3. Программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition – операционная система со встроенными верифицированными средствами защиты информации.
2. Почта VK WorkMail – корпоративная почта для бизнеса.
3. КонтурТолк – российский сервис для видеоконференцсвязи
4. КонсультантПлюс – кроссплатформенная справочная правовая система, разработанная в России.
5. Антиплагиат ВУЗ – система проверки текстов на уникальность.
6. MAPK-SQL – автоматизированная информационно-библиотечная система (АИБС).
7. Антивирус Касперского – антивирусное программное обеспечение, разрабатываемое «Лабораторией Касперского».

### 7.4. Электронные ресурсы

№ п/п	Наименование ЭБС	Адрес сайта
1.	Электронная библиотечная система «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
2.	Электронная библиотечная система «Znanium»	<a href="https://znanium.ru/">https://znanium.ru/</a>
3.	Образовательная платформа «Юрайт»	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
5.	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
6.	Polpred.com. Обзор СМИ	<a href="https://polpred.com/news">https://polpred.com/news</a>
7.	Национальная электронная библиотека	<a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a>
8.	ЭБС «SocHum»	<a href="https://sochum.ru/">https://sochum.ru/</a>

### 7.5. Методические указания и материалы по видам занятий

*Методические указания по лекционным занятиям.*

В ходе лекции студентам рекомендуется конспектировать ее основные положения, не стоит пытаться дословно записать всю лекцию, поскольку скорость лекции не рассчитана на аутентичное воспроизведение выступления лектора в конспекте, тем не менее она является достаточной для того, чтобы студент смог не только усвоить, но и зафиксировать на бумаге сущность затронутых лектором проблем, выводы, а также узловые моменты, на которые обращается особое внимание в ходе лекции.

Основным средством работы на лекционном занятии является конспектирование. Конспектирование – процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста.

Результат конспектирования – запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

Для того чтобы осуществлять этот вид работы, в каждом конкретном случае необходимо грамотно решить следующие задачи:

1. Сориентироваться в общей концепции лекции (уметь определить вступление, основную часть, заключение).
2. Увидеть логико-смысловую канву сообщения, понять систему изложения информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли.
3. Выявить «ключевые» мысли, то есть основные смысловые вехи, на которые «нанизано» все содержание текста.
4. Определить детализирующую информацию.
5. Лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

Определения, которые дает лектор стоит по возможности записать дословно и выделить другим цветом или же подчеркнуть. В случае изложения лектором хода научной дискуссии желательно кратко законспектировать существо вопроса, основные позиции и фамилии ученых их отстаивающих. Если в обоснование своих выводов лектор приводит ссылки на справочники, статистические данные, нормативные акты и другие официально опубликованные сведения имеет смысл лишь кратко отразить их существо и указать источник, в котором можно полностью почерпнуть излагаемую информацию.

Во время лекции студенту рекомендуется иметь на столах помимо конспектов также программу дисциплины, которая будет способствовать развитию мнемонической памяти, возникновению ассоциаций между выступлением лектора и программными вопросами, федеральные законы, поскольку гораздо эффективнее следить за ссылками лектора по его тексту, нежели пытаться воспринять всю эту информацию на слух.

В случае возникновения у студента по ходу лекции вопросов, их следует записать и задать в конце лекции в специально отведенное для этого время.

По окончании лекции (в тот же или на следующий день, пока еще в памяти сохранилась информация) студентам рекомендуется доработать свои конспекты, привести их в порядок, дополнить сведениями с учетом дополнительно изученного нормативного, справочного и научного материала. Крайне желательно на полях конспекта отмечать не только изученные точки зрения ученых по рассматриваемой проблеме, но и выражать согласие или несогласие самого студента с законспектированными положениями.

Лекционное занятие предназначено для изложения особенно важных, проблемных, актуальных в современной науке вопросов. Лекция, также, как и практическое занятие, требует от студентов определенной подготовки. Студент обязательно должен знать тему предстоящего лекционного занятия и обеспечить себе необходимый уровень активного участия: подобрать и ознакомиться, а при необходимости иметь с собой рекомендуемый преподавателем нормативный материал, повторить ранее пройденные темы по вопросам, которые будут затрагиваться в предстоящей лекции, вспомнить материал иных дисциплин.

В целях усиления практикоориентированности учебного курса на лекции могут приглашаться представители работодателей и практикующие специалисты. Часть лекций проводится с применением интерактивных технологий в форме проблемной лекции, лекции-беседы и т.п.

1. Лекция-дискуссия заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Необходимо заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на

обсуждение. Во время дискуссии участники могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. Эффективность проведения дискуссии будет зависеть от таких факторов, как: подготовка (информированность и компетентность) обучающихся по проблеме; семантическое единообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми обучающимися); корректность поведения участников; умение проводить дискуссию.

2. Лекция-беседа, в ходе которой лектор сознательно вступает в диалог с одним или несколькими обучающимися. При этом остальные являются своего рода зрителями этого процесса, но не пассивными, а активно мыслящими о предмете организованной беседы, занимая ту или иную точку зрения и формулируя свои ответы на вопросы. Участие слушателей в лекции - беседе можно привлечь различными приемами, например, озадачивание обучающихся вопросами в начале лекции и по ее ходу. Вопросы могут быть как простыми для того, чтобы сосредоточить внимание на отдельных аспектах темы, так и проблемные. Слушатели, продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщениям, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять важность обсуждаемой темы, что повышает интерес, и степень восприятия материала обучающимися.

Для успешного проведения интерактивных лекций обучающемуся необходимо осуществить предварительную подготовку:

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции;
- перед каждой лекцией необходимо просмотреть рабочую программу дисциплины, ознакомиться с содержанием темы;
- ознакомиться с рекомендуемой литературой и нормативными правовыми актами.

Подготовительные мероприятия помогут обучающемуся лучше усвоить материал.

*Методические указания для подготовки к практическим занятиям.*

Практические занятия - основная форма контактной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубленное изучение учебной дисциплины, привитие навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение. В ходе практических занятий происходит обсуждение отдельных вопросов в рамках учебной темы, выработка практических умений и приобретение навыков решения задач.

Алгоритм подготовки к практическим занятиям: - освоить лекционный материал (при наличии); - изучить основные нормативные правовые акты по теме; - ознакомиться с рекомендуемой основной и дополнительной литературой; - после изучения теории, перейти к закреплению полученных знаний посредством выполнения практических заданий. В рамках практических занятий предусмотрены встречи с представителями работодателей и практикующими работниками. Часть практических занятий проводится с применением интерактивных технологий: 1. Дискуссия (в т.ч. групповая дискуссия) предусматривает обсуждение какого-либо вопроса или группы связанных вопросов с намерением достичь взаимоприемлемого решения. Основными задачами дискуссии служат формирование общего представления как наиболее объективного, подтвержденного всеми участниками обсуждения или их большинством, а также достижение убедительного обоснования содержания, не имеющего первоначальной ясности для всех участников дискуссии. Методика проведения: Тема дискуссии формулируется до ее начала. Группа обучающихся делится на несколько малых групп. Каждая малая группа обсуждает позицию по предлагаемой для дискуссии теме в течение отведенного времени. Затем заслушивается ряд суждений, предлагаемых каждой малой группой. После каждого суждения оппоненты задают вопросы, выслушиваются ответы авторов предлагаемых позиций. В завершении дискуссии формулируется общее мнение,

выражающее совместную позицию по теме дискуссии. Преподаватель дает оценочное суждение окончательно сформированной позиции во время дискуссии.

Практические (семинарские) занятия представляют собой одну из важных форм самостоятельной работы студентов над научной и учебной литературой непосредственно в учебной аудитории под руководством преподавателя.

В зависимости от изучаемой темы и ее специфики преподаватель выбирает или сочетает следующие формы проведения практических (семинарских) занятий: обсуждение теоретических вопросов, подготовка рефератов, решение задач (дома или в аудитории), круглые столы, научные диспуты с участием практических работников и ученых и т.п. Проверка усвоения отдельных (ключевых) тем может осуществляться посредством проведения коллоквиума.

Подготовка к практическому занятию заключается в подробном изучении конспекта лекции, нормативных актов и материалов здравоохранительной практики, рекомендованных к ним, учебной и научной литературы, основные положения которых студенту рекомендуется конспектировать.

Активное участие в работе на практических и семинарских занятиях предполагает выступления на них, дополнение ответов однокурсников, коллективное обсуждение спорных вопросов и проблем, что способствует формированию у студентов навыков формулирования, аргументации и отстаивания выработанного решения, умения его защитить в дискуссии и представить дополнительные аргументы в его пользу. Активная работа на семинарском или практическом занятии способствует также формированию у студентов навыков публичного выступления, умения ясно, последовательно, логично и аргументировано излагать свои мысли.

При выступлении на семинарских или практических занятиях студентам разрешается пользоваться конспектами для цитирования нормативных актов, здравоохранительной практики или позиций ученых. По окончании ответа другие студенты могут дополнить выступление товарища, отметить его спорные или недостаточно аргументированные стороны, проанализировать позиции ученых, о которых не сказал предыдущий выступающий.

В конце занятия, после подведения его итогов преподавателем студентам рекомендуется внести изменения в свои конспекты, отметить информацию, прозвучавшую в выступлениях других студентов, дополнения, сделанные преподавателем и не отраженные в конспекте.

Практические занятия требуют предварительной теоретической подготовки по соответствующей теме: изучения учебной и дополнительной литературы, в необходимых случаях ознакомления с нормативным материалом. Рекомендуется при этом вначале изучить вопросы темы по учебной литературе. Если по теме прочитана лекция, то непременно надо использовать материал лекции, так как учебники часто устаревают уже в момент выхода в свет.

Применение отдельных образовательных технологий требуют предварительного ознакомления студентов с содержанием применяемых на занятиях приемов. Так, при практических занятиях студент должен представлять, как его общую структуру, так и особенности отдельных методических приемов: дискуссии, контрольные работы, использование правовых документов и др.

Примерные этапы практического занятия и методические приемы их осуществления:

- постановка целей занятия: обучающей, развивающей, воспитывающей;
- планируемые результаты обучения: что должны студенты знать и уметь;
- проверка знаний: устный опрос, фронтальный опрос, программированный опрос, письменный опрос, комментирование ответов, оценка знаний, обобщение по опросу;
- изучение нового материала по теме;

- закрепление материала предназначено для того, чтобы студенты запомнили материал и научились использовать полученные знания (активное мышление).

Формы закрепления:

- решение задач;
- групповая работа (коллективная мыслительная деятельность).

Домашнее задание:

- работа над текстом учебника;
- решение задач.

В рамках семинарского занятия студент должен быть готов к изучению предлагаемых документов, а также к их составлению и анализу. Для выполнения этого вида работы студент должен знать правила работы:

- 1) предварительно ознакомиться с образцами документа, с которым предстоит работать;
- 2) определить какую нагрузку несет в себе тот или иной документ, зачем он нужен, какова цель его составления;
- 3) разобрать содержание документа, т.е. выявить какие основные информационные данные или какие вопросы он отражает;
- 4) выполнить непосредственное задание преподавателя.

На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

*Защита реферата.* Использование мультимедийных возможностей во время докладов преследует следующие цели: демонстрация возможностей и способностей организации доклада в соответствии с современными требованиями и с использованием современных информационных технологий; наглядное представление основных положений доклада; повышение эффективности доклада за счет одновременного изложения материала и показа демонстрационных фрагментов (аудио-визуальная подача материала); поддержание интереса к материалу изложения.

Докладчик вправе выбрать программное обеспечение для презентации своего доклада, однако следует учесть совместимость ПО с теми компьютерами, где будет проходить презентация, поэтому данные методические рекомендации разработаны для установленного в университете лицензионного пакета Microsoft Office.

Подготовка доклада с презентацией состоит из следующих этапов:

1. Подготовка текста доклада по рекомендованным источникам.
2. Разработка структуры презентации.
3. Создание презентации в Microsoft PowerPoint.
4. Репетиция доклада с использованием презентации.

Если вы готовите доклад на семинар, внимательно просмотрите рекомендованную литературу по вашей теме и составьте план доклада. Вы также можете осуществить поиск научных публикаций по ключевым словам в сети Интернет.

Обращайте внимание на дату публикации и фамилию автора (или издательство). Слишком старый год издания (более 5 лет для актуальных исследований и более 10 лет для фундаментальных наук) может не содержать современных точек зрения по интересующему вас вопросу. Исключение может составить рассмотрение истории вопроса. К частным исследованиям также подходите критически.

Приветствуется предоставление разных подходов к решению проблемы: неоднозначность способствует развитию дискуссии и создает почву для формирования умения анализировать и обобщать полученную информацию. Составьте текст выступления. Теоретические положения должны быть проиллюстрированы примерами. Поскольку доклад будет поддержан презентацией, включите в текст таблицы, схемы, рисунки и диаграммы – все то, что поможет слушателям вникнуть в суть проблемы и

облегчит ее понимание. Сплошная текстовая информация затрудняет восприятие, поэтому продумайте схематическую и графическую форму подачи материала там, где это возможно.

Структура презентации должна соответствовать плану (структуре) доклада. Титульный слайд должен содержать название доклада, имя докладчика. Также на первый слайд можно поместить название и логотип университета и / или подразделения, в котором происходит доклад.

Очередность слайдов должна четко соответствовать структуре вашего доклада. Не планируйте в процессе доклада возвращаться к предыдущим слайдам или перелистывать их вперед, это усложнит процесс и может сбить ход ваших рассуждений. Слайды можно пронумеровать с указанием общего количества слайдов в презентации. Таким образом, вы позволите аудитории понимать, сколько слайдов осталось до конца вашего доклада, а также задавать вопросы по теме вашего выступления со ссылкой на номер слайда.

Слайды должны демонстрировать лишь основные положения доклада в тезисном (конспектном) формате.

В случае если объемный текст нужен на экране (определение, цитата и пр.), настоятельно рекомендуется его разбивка на составляющие компоненты и/или визуальное акцентирование ключевых фрагментов (другим цветом, начертанием, размером и т.д.).

Слишком частая смена слайдов неэффективна (менее 10-15 секунд на один слайд). При разделении готового текста доклада на слайды рекомендуется засекаеть время «проговаривания» одного слайда.

Рекомендуемое общее количество слайдов может варьироваться от 10 до 20 (в зависимости от информационной насыщенности слайдов).

#### Зачет

При оценке знаний обучающихся учитывается как объем знаний, так и качество их усвоения, понимание логики учебной дисциплины, оцениваются умение свободно, грамотно, логически стройно излагать изученное, способность защищать свою точку зрения, доказывать, убеждать.

Отметку «**зачтено**» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного и нормативного материала, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой. Как правило, данная отметка ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, знающим точки зрения различных авторов и умеющим их анализировать.

Отметка «**не зачтено**» выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала.

Такой оценки заслуживают ответы обучающихся, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда обучающийся не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что обучающийся не может дальше продолжать обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

#### Зачет с оценкой

На зачете оцениваются полученные в ходе изучения дисциплины знания, умения, навыки, в частности, теоретические знания, основных монографий, научных статей, степень развития творческого мышления, приобретенные навыки самостоятельной работы, умение систематизировать полученные знания и применять их к решению практических задач. Зачет проводится в устной/письменной форме по заранее

подготовленным билетам. Каждый обучающийся самостоятельно выбирает билет один раз посредством произвольного извлечения. На подготовку ответов на содержащиеся в экзаменационном билете вопросы выделяется до 20 минут. Во время экзамена обучающимся разрешается пользоваться учебными программами и иной справочной информацией, перечень которой заранее определен преподавателем и доведен до сведения обучающихся. Использование средств связи и иного технического оборудования запрещается. При явке на экзамен обучающиеся обязаны иметь при себе зачетную книжку. По итогам экзамена выставляется оценка "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение промежуточной аттестации. В процессе подготовки к экзамену обучающийся должен обратиться к уже изученному материалу, конспектам лекций, учебникам, нормативным актам, информационным ресурсам, а также материалам, собранным и обработанным в ходе подготовки к практическим занятиям и в рамках самостоятельной работы. За 1-2 дня до экзамена преподавателем проводятся консультации, в рамках которых обучающиеся могут задать свои вопросы.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

*В данной таблице приводится описание материально-технической базы (помещений и оборудования), необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.*

№п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Аудитория №109	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>16 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>11 Системных блоков IRu, 11 Мониторов Acer, 11 клавиатур Mitsumi KFK-EA4XT, 11 мышей Gemberd MUSOKTI9-905U;</p> <p>Акустическая система Sven;</p> <p>Свитч;</p> <p>Вебкамера Sven;</p> <p>Интерактивная панель AnTouch ANTP-86-20i;</p> <p>Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
2.	Аудитория №111	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>11 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>Моноблок Lenovo; клавиатура Lenovo ЕКВ-536А; мышь Lenovo EMS-537А; доска меловая.</p>

		Проектор; Экран для проектора; Видеокамера Dahua DH-IPC.
3.	Аудитория №302б	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: Рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 9 Системный блок, Монитор 10, клавиатура 9, мышь 10; Мультимедийный проектор Epson EH-TW535W; Акустическая система Topdevice TDE210 Вебкамера AuTech PK910K; Доска меловая; Интерактивная панель Smart; Видеокамера Dahua DH-IPC.
4.	Аудитория №303	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 20 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 1 компьютер – Системный блок Soprano, Монитор Samsung 940NW, клавиатура Logitech K120, мышь Logitech M100; Мультимедийный проектор NEC NP15LP; Акустическая система Sven SPS-605; Вебкамера Microsoft F/2.0HD; Проекционный экран; Меловая доска; Видеокамера Dahua DH-IPC.
5.	Аудитория №304	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 13 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 10 моноблоков – Lime, 10 - клавиатур, 10 - компьютерных мышей, 10 – трэкболов, 10 – специальных клавиатур для инвалидов
6.	Аудитория №305	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 1 компьютер – Системный блок, Монитор DELL, клавиатура Logitech DeLuxe 250, мышь Logitech M100; Мультимедийный проектор Epson EH-TW535W; Акустическая система SVEN 230; Вебкамера PK910P; Интерактивная доска Smart Board; Проекционный экран; Меловая доска; Видеокамера Dahua DH-IPC.

7.	Аудитория №306	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>23 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>12 Системных блоков IR, 12 Монитор Acer , 12 клавиатур, 12 мышей;</p> <p>Мультимедийный проектор Epson EH-TW535W;</p> <p>Акустическая система Gembird; Смарт доска Panasonic UBT880W;</p> <p>Вебкамера Logi;</p> <p>Меловая доска;</p> <p>Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
8.	Аудитория №308	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>22 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>12 Моноблоков DEPO; 12 Клавиатур DEPO K-0105U;</p> <p>12 Мышей DEPO MRV-1190U;</p> <p>Мультимедийный проектор EPSON EB-440W;</p> <p>Акустическая система Topdevice TDE 210/2.1;</p> <p>Интерактивная панель AnTouch ANTP-86-20i;</p> <p>Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
9.	Аудитории № 309	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>17 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>1 моноблок Lenovo V530-24ICB AIO, клавиатура Lenovo EKB-536A, мышь Lenovo EMS-537A;</p> <p>11- системных блоков, 11 – мониторов Acer, 11 – клавиатур, 11- компьютерных мышей;</p> <p>Свитч;</p> <p>Меловая доска;</p> <p>Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
10.	Аудитории № 310	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>18 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>1 Моноблок Lenovo V530-24ICB, клавиатура Lenovo EKB-536A, мышь Logitech M100;</p> <p>Меловая доска;</p> <p>Проектор;</p> <p>Экран для проектора;</p> <p>Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
11.	Аудитории № 311	<p>Помещение для лекционных, практических занятий</p>

		<p>(семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>20 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>1 Моноблок Lenovo V530-24ICB, клавиатура Lenovo ЕКВ-536А, мышь Lenovo EMS-537А;</p> <p>Меловая доска;</p> <p>Проектор;</p> <p>Экран для проектора;</p> <p>Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
12.	Аудитория №402	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>26 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>12 компьютер – Системный блок, Монитор Asus, клавиатура, мышь;</p> <p>Клавиатура для слабовидящих BNC Distribution;</p> <p>Мультимедийный проектор Epson EH-TW535W;</p> <p>Акустическая система Sven;</p> <p>Вебкамера AuTech PK910K;</p> <p>Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
13.	Аудитория №403	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>24 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>1 компьютер – Системный блок IN WIN, Монитор Samsung 940NW, клавиатура Mitsumi KFK-EA4XY, мышь 3D Optical Mouse;</p> <p>Акустическая система Sven 245;</p> <p>Вебкамера A4Tech PK910K;</p> <p>Интерактивная панель Geckotouch.</p> <p>Видеокамера Dahua DH-IPC – 2 шт.</p>
14.	Аудитория №404 (учебный зал судебных заседаний)	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>24 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>1 компьютер – Системный блок IN WIN, Монитор Samsung, клавиатура Genius GK04006, мышь Logitech M100;</p> <p>Мультимедийный проектор Epson EH-TW535W;</p> <p>Акустическая система Sven 245;</p> <p>Вебкамера PK-910M;</p> <p>Интерактивная панель Geckotouch;</p> <p>Видеокамера Dahua DH-IPC – 2 шт.</p> <p>Материально-техническое оснащение:</p> <p>Герб 1</p>

		<p>Флаг 1  Трибуна для выступлений участников процесса 1  Молоток 1  Стол судейский 3  Стул судейский 3  Столы ученические 12  Стулья ученические 24  Доска трехстворчатая 1  Стол прокурора 1  Стол адвоката 1  Микрофон 1  Скамья подсудимых 1  Ограждение скамьи подсудимых 1  Табличка «Список дел, назначенных к слушанию» 1  Плакаты  Судебное следствие (гл.37 УПК РФ (извлечение) 12  Технологии в зале судебных заседаний 5  ФЗ «О статусе судей в РФ» (извлечение) 3</p>
15.	Аудитория №405	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:  32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:  1 компьютер – Системный блок, Монитор Samsung, клавиатура Genius GK04006, мышь Logitech M100;  Мультимедийный проектор Epson EB-440W; Акустическая система Sven;  Вебкамера Logi;  Интерактивная доска Smart Board;  Меловая доска;  Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
16.	Аудитория №409	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:  32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:  1 компьютер – Системный блок Tiger X-510, Монитор, клавиатура Logitech Y-UT76, мышь Logitech B100;  Мультимедийный проектор EPSON EH-TW5300;  Акустическая система Sven 312;  Вебкамера Genius;  Меловая доска;  Интерактивная доска Smart;  Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
17.	Аудитории № 410	<p>Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:  11 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p>

		13 моноблоков Dero MF524, 13 клавиатур Dero K-0105U, 13 мышей Dero M-RV1190U; Свитч; Маркерная доска; Видеокамера Dahua DH-IPC.
18.	Аудитории № 411	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 15 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 1 компьютер – Системный блок Tiger X-510, Монитор Loc M2470S, клавиатура Logitech Y-SU61, мышь Gembid MUSOPTI99054; Колонки Microlab B53; Вебкамера Logi; Меловая доска; Видеокамера Dahua DH-IPC.
19.	Аудитории № 412	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 13 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 1 моноблок HP 24 in One PC, клавиатура, мышь Genius GM12001U; Акустическая система Sven; Вебкамера Logi; Меловая доска; Видеокамера Dahua DH-IPC.
20.	Библиотека	Помещения для самостоятельной работы: 20 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 2 Системных блока; 7 Мониторов Samsung 920NW; 10 Клавиатур; 11 Мышей; 6 ноутбуков RBook; Моноблок Lenovo; МФУ-Kyocera M2040DN.
21.	Актовый Зал (студенческое пространство)	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 6 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 2 Системных блока; 2 Монитора Acer; 2 Клавиатуры; 3 Мыши; Веб камера Genius; Колонки Defender, интерактивная панель Nova
22.	Аудитория №2-120	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 36 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 1 компьютер – Системный блок, Монитор Asus, клавиатура, мышь;

		Клавиатура для слабовидящих BNC Distribution; Мультимедийный проектор Epson EH-TW535W; Акустическая система Sven; Вебкамера AuTech PK910K; Интерактивная доска Smart Board; Меловая доска.
23.	Аудитория № 3-210	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 16 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: Ноутбук Asus K53E; Мышь Logitech B100; Доска меловая; Проектор; Экран для проектора; Видеокамера Dahua DH-IPC.
24.	Аудитория № 3-212	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 19 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: Ноутбук HP Probook; Мышь Logitech B100; Доска меловая; Проектор; Экран для проектора; Видеокамера Dahua DH-IPC.
25.	Аудитория № 3-214	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 12 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: Ноутбук HP RTL8822CE; Мышь Logitech B100; Доска меловая; Проектор; Экран для проектора; Видеокамера Dahua DH-IPC.
26.	Аудитория № 3-216	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации: 19 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием: 9 компьютер – Системный блок, 9 Монитор Samsung, 9 клавиатура Logitech Y-SU61, 9 мышь 3D Optical Mouse; Веб камера A4Tech; Колонки Gembird; Доска меловая; Проектор; Экран для проектора; Видеокамера Dahua DH-IPC.
27.	Аудитория № 3-219	Помещение для лекционных, практических занятий (семинаров), групповых и индивидуальных консультаций,

	<p>самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации:</p> <p>19 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, оборудованием:</p> <p>1 компьютер – Системный блок, Монитор BENQ, клавиатура Logitech K120, мышь Logitech M100; Веб камера Genius; Колонки Gembird; Проектор Epson H551B; Проекционный экран; Доска меловая; Видеокамера Dahua DH-IPC.</p>
--	---

